



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
UNIVERSITARIA**

**ESCUELA NACIONAL DE
BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA**

**EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA “FRANCISCO
OROZCO MUÑOZ”**

**T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
L I C E N C I A D O
EN BIBLIOTECONOMÍA**

P R E S E N T A :

NORMA BEATRIZ BARAJAS CABALLERO

**ASESORES: Mtro. Oscar Arriola Navarrete
Lic. Jorge Valencia Alonso**

MÉXICO, D.F.

2010

Agradezco:

De manera especial al maestro Óscar Arriola Navarrete, por toda la paciencia que me tuvo, así como el aliento y motivación proporcionada, junto con su amistad y cariño, que considero invaluable.

Gracias por darme la oportunidad de trabajar con usted, y por haberme brindado su hombro para apoyarme en el día con día, con el cual me fue posible terminar mi carrera de la Licenciatura en biblioteconomía.

A mi asesor Jorge Valencia Alonso por compartir sus experiencias, conocimientos y todos los consejos que me brindo, mi más sincero respeto y agradecimiento.

Le agradezco su tenacidad e imparcialidad al aplicar sus conocimientos en la revisión de éste proyecto, así como su comprensión y apoyo hacia mi persona.

A dios por darme la fortaleza y la paciencia para realizar este trabajo y por dejarme vivir para disfrutar el momento.

A LA ENBA.

Por haberme dado la oportunidad de formarme en ella.

A MIS PADRES:

Quiero darles las gracias por el amor que me han dado, la educación que he recibido, por apoyarme en todas mis decisiones, guiarme en este sendero de vida, ya que sin su apoyo no me habría sido posible realizar esta meta, la cual comparto con ustedes y demás miembros de mi bella familia.

(Madre, eres mi ejemplo de lucha y tenacidad eres una mujer llena de valentía, valoro como no tienes idea, tu apoyo, tu comprensión, el que siempre estés a mi lado para aconsejarme y guiarme de la mejor forma.)

(Padre, admiro tu perseverancia en todo lo que haces, tu afán de lucha y superación, el cual nos inculcaste a mis hermanos y a mí.)

El decir gracias es poco ya que no encuentro como explicar lo que siento, pero lo que sí puedo expresar es que son el motor de mi vida, a ustedes les debo mis logros, ya que siempre han estado a mi lado para darme su apoyo y amor incondicional, le doy gracias a DIOS por darme el privilegio de convivir a su lado.

“Con todo mi cariño y mi más sincero agradecimiento les dedico esta tesis que es el resultado de esfuerzos compartidos, por todos los que conformamos nuestra hermosa familia quiero que sepan que son lo que más amo en el mundo.”

A MIS HERMANOS:

“Esmeralda, Eduardo, Ricardo, hemos compartido la evolución de nuestras vidas, las alegrías, los juegos, las tristezas, los momentos más importantes de nuestra existencia, les agradezco su apoyo tanto económico como moral, ya que su compañía me hizo mucho bien en los momentos que más los necesite, pero sobre todo, por el simple hecho de ser mis hermanos, me siento más que satisfecha ya que son los mejores que me pudieron tocar, los amo y los valoro, por lo que son y como son, la parte fundamental de mi existencia.

TABLA DE CONTENIDO

PREFACIO	I
INTRODUCCIÓN	III
CAPÍTULO 1. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS	1
1.1 BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.....	1
1.1.1 CONCEPTO.....	1
1.1.2 CARACTERÍSTICAS.....	3
1.1.3 OBJETIVO.....	3
1.1.4 FUNCIONES.....	5
1.1.5 COLECCIONES.....	8
1.1.6 PERSONAL.....	14
1.1.7 NORMATIVIDAD.....	16
1.2 SERVICIOS.....	17
1.3 USUARIOS.....	23
1.4 EVALUACIÓN EN BIBLIOTECAS.....	25
1.4.1 DEFINICIÓN.....	25
1.4.2 OBJETIVOS.....	29
1.4.3 IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN.....	29
1.4.4 TIPOLOGÍA.....	31
1.5 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	32
1.5.1 NIVELES DE EVALUACIÓN.....	33
1.5.2 IMPORTANCIA.....	33
1.5.3 MÉTODOS.....	36
CAPÍTULO 2. ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA	38
2.1 ANTECEDENTES.....	38
2.2 MISIÓN.....	42
2.3 VISIÓN.....	43
2.4 POLÍTICAS DE CALIDAD.....	43
2.5 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	44

2.6 ORGANIGRAMA.....	45
2.7 BIBLIOTECA “FRANCISCO OROZCO MUÑOZ”	46
2.7.1 ANTECEDENTES.....	46
2.7.2 OBJETIVOS.....	55
2.7.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	56
2.7.4 SERVICIOS.....	56
2.7.5 COLECCIÓN.....	60
2.7.6 EQUIPO Y MOBILIARIO.....	62
2.7.7 PERSONAL.....	67
2.7.8 USUARIOS.....	68
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	74
3.1 PROCEDIMIENTO.....	75
3.2 EL MÉTODO LIBQUAL.....	77
3.3 ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	83
3.4 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....	85
3.5 PERÍODO Y APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS.....	90
3.6 IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.....	94
3.7 CONTRASTACIÓN DE NORMAS CONPAB CONTRA INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO.....	95
3.8 CODIFICACIÓN DE DATOS.....	102
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	104
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN (ESTUDIANTES).....	105
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN (DOCENTES).....	141
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN (FUNCIONARIOS).....	177
CONCLUSIONES.....	213
ANÁLISIS FODA.....	218
BIBLIOGRAFÍA.....	219
ANEXO 1. CUESTIONARIO.....	229
ANEXO 2. CARTAS.....	233

PREFACIO

El interés por efectuar esta investigación surgió a partir de la propuesta realizada en el COLOQUIO, (el cual fue realizado para alumnos de octavo semestre por los coordinadores de las carreras y los directivos), del cual fue invitada especial a estas presentaciones la Historiadora Dra. Sonia Pérez Toledo, investigadora de la UAM-Iztapalapa, además, el Mtro. Óscar Arriola Navarrete profesor de Tiempo Completo de la ENBA, el cual cabe mencionar es conocedor del tópico de evaluación bibliotecaria, ambas personalidades realizaron la propuesta de crear un trabajo de investigación para este tema y que fuera desarrollado en la biblioteca de la ENBA. Esto con la finalidad de obtener el título de Lic. Biblioteconomía a través de una tesis, la cual tiene como temática **Evaluación de los servicios en la biblioteca “Francisco Orozco Muñoz”**.

Al mencionar evaluación de bibliotecas, surge la interrogante acerca de la utilidad y los beneficios que se pueden obtener a partir de su aplicación, y además puede surgir el conflicto de confundir el tema con estudio de usuarios, cabe mencionar que estos temas aunque son complementarios, no se lleva el mismo procedimiento, y por supuesto ni a las mismas conclusiones.

La evaluación está tomando gran importancia de aplicación dentro las organizaciones y por ende en las bibliotecas, ya que anteriormente era un tema poco utilizado, pero debido a la necesidad de conocer y detectar tanto debilidades como fortalezas se inicia la aplicación de la evaluación continua dentro las bibliotecas y centros de información, para así mantener el buen funcionamiento de éstas organizaciones, con esta investigación se pudo apreciar que la evaluación es una herramienta potencialmente valiosa para la mejora continua.

Es importante mencionar que aunque no se conocía el tema, el apoyo del asesor Mtro. Óscar Arriola fue muy constante en cuanto al seguimiento del mismo y de igual manera las observaciones fueron de vital importancia y utilidad para que se diera como resultado este trabajo de investigación.

Así mismo, se agradecen los espacios prestados por la ENBA para la elaboración de este trabajo de investigación y a la biblioteca “Francisco Orozco Muñoz” por la disponibilidad e interés para conocer la situación del nivel de los servicios prestados, se reconoce de igual forma a la Lic. Mendoza Morales jefa del Departamento de Servicios de la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz por la disponibilidad y tiempo prestado.

INTRODUCCIÓN

El mundo en el que vivimos experimenta una transformación permanente propiciada por el cambio continuo en la ciencia, la tecnología y las condiciones económicas, políticas y sociales. Las organizaciones se encuentran en constante intercambio con sus entornos, lo perciben a partir de la mayor presencia de competidores, el constante desarrollo tecnológico, el acceso a nuevos mercados, la comercialización de nuevos productos y la creciente presión de la sustentabilidad financiera. Todo ello conlleva una mayor necesidad de adaptación a las condiciones del entorno, que garantice la supervivencia y el éxito.

Las bibliotecas son organizaciones que no escapan a esta caracterización del entorno. La exigencia de cambio es constante. Por el lado de la innovación tecnológica, por ejemplo, el énfasis está en lo cualitativo, en proporcionar servicios efectivos, en lugar de simplemente aumentar el número de los que se ofrecen. Se necesita proporcionar servicios de valor agregado para enfrentar el hecho de que Internet está creciendo aceleradamente y el ambiente inalámbrico es cada vez más amplio, lo que permite tener más acceso, pero no mejor calidad en la información obtenida.

En efecto, la cantidad de información disponible es cada vez mayor, como lo son las expectativas de poderla asimilar y comprender con esfuerzo y tiempo razonables. Frente a estos hechos, los usuarios demandan tener mayor control sobre la información a la que tienen acceso; al mismo tiempo, demandan simpleza y facilidad de acceso a los servicios de información, incluidas las bibliotecas.

Adicionalmente, como muchos otros tipos de organizaciones, las bibliotecas deben justificar los fondos que reciben, cada vez es mayor la tendencia a la certificación y a la acreditación, como garantías de que los resultados sean medibles y positivos. Sin duda, hay una tendencia en México por aumentar la cultura de la evaluación, particularmente en el sector educativo.

De hecho, el mundo de la información es cada vez menos un monopolio de las bibliotecas, en consecuencia, tienen que reevaluar y al mismo tiempo ajustar sus misiones y servicios, al tiempo que deben reinventarse para mantenerse vigentes en un mundo de usuarios cada vez más competido por otros proveedores de información. Todo esto implica cambiar sistemas, procesos pero todavía más importante, la cultura organizacional. El país requiere bibliotecas que se anticipen a las posibles demandas de sus usuarios y sean, por ende, más proactivas en su oferta de servicios. Esto supone, en contraste con la imagen burocrática de biblioteca que prevalece generalmente, una mayor agilidad para gestionar la información y entregarla oportunamente al usuario. Todo esto hace necesaria una mayor capacidad de innovación en la cultura organizacional y en el uso de la infraestructura.

La evaluación es un punto nodal en el entorno anteriormente mencionado, ya que permitirá a la biblioteca identificar la calidad de los servicios que ofrece y las herramientas que manipula.

La evaluación es importante para organizaciones como las bibliotecas, ya que hoy en día es un factor ineludible ofrecer mejores servicios al menor costo/efectividad.

Se podría asegurar que principalmente las bibliotecas universitarias deben tener una evaluación continua, con el fin de identificar las Fortalezas, Oportunidades, para poder aprovecharlas y que la biblioteca crezca con estas mismas, por otro lado, tener una visión más amplia sobre Debilidades y Amenazas las cuales retienen a la biblioteca y así mismo poder eliminarlas constantemente.

Como es conocido, el objetivo de la evaluación es de carácter orientador; pues valora el cumplimiento de las metas y objetivos derivados de una planeación previa, y permite posibles correcciones en la misma en caso de que la biblioteca así lo requiriera.

Es por esto, que al inicio de este trabajo se establecieron las siguientes hipótesis:

☞ **Si los servicios de la biblioteca “Francisco Orozco Muñoz” están debidamente desarrollados, entonces los usuarios están conformes.**

☞ **Si las instalaciones y equipamiento de la biblioteca “Francisco Orozco Muñoz” son apropiadas, entonces los servicios que proporciona el bibliotecario son adecuados.**

Esta evaluación se realizó con el fin de poder detectar tanto debilidades como fortalezas dentro de los servicios proporcionados por el personal de la Biblioteca “Francisco Orozco Muñoz”.

Es importante que en toda pesquisa existan preguntas de investigación, ya que estas mismas serán resueltas al paso de la indagación, las cuales fueron:

¿Los servicios de información que proporciona la Biblioteca “Francisco Orozco Muñoz” satisfacen las necesidades de información de los usuarios?

¿Los recursos con los que cuenta la Biblioteca “Francisco Orozco Muñoz” satisfacen las necesidades de información de la comunidad a la que sirve?

¿El personal de la Biblioteca “Francisco Orozco Muñoz” desempeña las actividades acordes a los objetivos de la biblioteca?

En cuanto al objetivo general se planteó lo siguiente:

Evaluar los servicios que proporciona la Biblioteca “Francisco Orozco Muñoz” desde el punto de vista del usuario.

Como objetivos específicos se plantearon los siguientes:

- ✓ **Identificar cuáles son los servicios bibliotecarios que ofrece la Biblioteca “Francisco Orozco Muñoz”.**
- ✓ **Detectar si las instalaciones de la Biblioteca “Francisco Orozco Muñoz” cumplen con las condiciones mínimas necesarias para proporcionar los servicios bibliotecarios según lo estipulado por las normas CONPAB.**
- ✓ **Conocer el equipamiento tecnológico con el que cuenta la Biblioteca “Francisco Orozco Muñoz”.**

Dentro este trabajo de investigación se manejaron los siguientes supuestos:

La biblioteca atiende a toda la comunidad de la ENBA, ya que contiene información para las necesidades básicas del usuario.

Toda la comunidad de la ENBA se encuentra registrada como usuaria de la biblioteca Francisco Orozco Muñoz

El personal de la biblioteca maneja adecuadamente el equipo de cómputo con que cuenta.

La biblioteca proporciona visitas guiadas a los usuarios nuevos que estudian los primeros semestres de la licenciatura.

Se proporciona una adecuada formación a los usuarios.

Los servicios del catálogo son funcionales, ya que contiene búsqueda de información adecuada y no es complicada la búsqueda.

Se encuentra toda la colección registrada en el catálogo.

El presente trabajo se divide en *cuatro capítulos*, en el *primero* se podrá apreciar los antecedentes teóricos, lo que es la biblioteca universitaria, las características, funciones, personal, entre otros, así como, que es la evaluación de los servicios dentro de la biblioteca universitaria, se proporciona un panorama general de la importancia de la evaluación de los servicios que contiene una biblioteca o centro de información.

En el *segundo capítulo* se tratan los antecedentes y la descripción de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, así como la situación actual de la biblioteca Francisco Orozco Muñoz (FOM).

El *capítulo tercero* se enfoca a la planificación de la evaluación, definiendo el método a seguir (LibQual), el instrumento a utilizar (cuestionario), la determinación de la muestra y la fórmula a utilizar, el periodo de aplicación, así mismo la identificación de los servicios que la biblioteca FOM ofrece y por último la contrastación de las *Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación* elaboradas por el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior contra instalaciones y equipamiento.

Finalmente en el *cuarto capítulo* se presentan los resultados obtenidos junto con el análisis de cada una de las gráficas, con el orden siguiente, estudiantes, docentes y funcionarios.

CAPÍTULO 1.- BIBLIOTECA UNIVERSITARIA Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS

Dentro este apartado, se abordará, la parte teórica de la biblioteca universitaria y la evaluación de servicios. El propósito de este punto es proporcionar una idea general de: ¿qué es la biblioteca universitaria? y sus características; así como ¿qué es la evaluación? se dará a conocer la importancia que tiene realizar procesos de evaluación en las bibliotecas, ya que a partir de éstos se identificarán una serie de factores que proporcionarán beneficios a la institución aprovechando oportunidades y eliminando posibles amenazas.

Por lo tanto, es de suma importancia realizar una evaluación a los servicios que ofrece la biblioteca “Francisco Orozco Muñoz”, esta evaluación será subjetiva ya que se basará en la opinión de los usuarios, en cuanto a los servicios que le son proporcionados por el personal de la biblioteca.

1.1. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Una biblioteca universitaria es la encargada de satisfacer los planes y programas de estudio de la institución a la que esta atiende, por lo tanto, los siguientes puntos abordarán las características de este tipo de biblioteca.

1.1.1 CONCEPTO.

La biblioteca universitaria es considerada según la **ALA** como:

“una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”.¹

¹ MERLO VEGA, José Antonio. “Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias”. En: Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas, [en línea]

Según **Arriola Navarrete** son:

“... bibliotecas de centros de investigación, empresas y organizaciones específicas, cuya función principal es apoyar la investigación que realizan las instituciones a las cuales pertenecen.”²

Por otro lado, **Aceves Jiménez** nos dice que es:

“un sistema gestor de información, basado en una organización humana estructurada, que realiza los procesos y proporciona los servicios, utilizando los recursos y las herramientas más adecuados para las exigencias y las posibilidades del momento”³

Además, **Martínez de Sousa** menciona que es:

“aquella que pertenece a una universidad o institución equivalente, y cuyos fondos bibliográficos están a disposición de los alumnos para el cumplimiento de sus fines universitarios y bibliotecológicos”.⁴

De las definiciones antes mencionadas, podemos subrayar que, la biblioteca universitaria es aquella que es administrada por una institución, ya sea gubernamental o privada, por lo tanto, su bibliografía básica está formada para apoyar los planes y programas de estudio, según las características de la institución; por lo tanto, poder satisfacer las necesidades de información de los alumnos, investigadores y docentes.

abril – junio 1998, vol. 49, no. 2 p.1 [Consulta: 2 julio 2009]. Disponible en Internet: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/bibuniv.pdf>

² ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. Texto tomado en clase. Automatización de Bibliotecas. Mayo. 2009

³ ACEVES JIMÉNEZ, Ricardo. “La biblioteca electrónica y la sociedad virtual: volver a inventar la biblioteca”. En: MEGÁN WALS, José Antonio Coord. Temas de biblioteconomía universitaria y general. Madrid: Complutense, 2001. p. 46

⁴ MARTÍNEZ DE SOUSA, José. Diccionario de bibliología y ciencias afines. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989. p. 86

Por lo tanto, como ya se mencionó anteriormente, una biblioteca universitaria es la encargada de satisfacer necesidades de su propio usuario; estudiante, investigador o docente, esto nos indica que estas bibliotecas son un punto fundamental para la educación y difusión de la cultura, la cual maneja diversas características, las cuales se mencionarán a continuación.

1.1.2 CARACTERÍSTICAS

Las características de la biblioteca universitaria consisten en las necesidades de su misma institución por la cual están coordinadas, por lo tanto se debe considerar:

- ☞ Construir fondos bibliográficos, los cuales deben contemplar las distintas disciplinas impartidas por los planes y programas de estudio universitarios, a si mismo tomar en cuenta las dimensiones de su población.
- ☞ Contar con una organización del acervo, la cual tiene que ser ágil y eficaz, para así poder tener acceso a la colección en busca de la información, por lo tanto, no debe ser compleja.

1.1.3 OBJETIVO

La biblioteca universitaria es una parte elemental de las instituciones de enseñanza para nivel superior, ya que apoya los programas de docencia, investigación y difusión de la cultura, por lo tanto, su objetivo principal el cual va dirigido a sus actividades, es esencialmente educativo, como lo es de la propia institución (universidad), en la cual podemos encontrar una misión y visión ya que se pretende apoyar a la educación, la investigación y la difusión cultural, así mismo la biblioteca está ciertamente vinculada al objetivo y misión que la misma institución posea.

En cuanto a la conceptualización de algunos autores, Aceves Jiménez indica que:

*“el objetivo general de la biblioteca universitaria, es la creación y el mantenimiento de una estructura eficaz, basada en la explotación de los bienes y recursos constituidos por la información, mediante el diseño de unos servicios, capaces de responder de la manera más efectiva posible, a las necesidades de los miembros de la institución matriz, la Universidad, y, por extensión, de la sociedad”.*⁵

Para llevar a cabo este objetivo Aceves Jiménez menciona que se debe considerar tanto la universidad, la biblioteca, las TIC, el gobierno y la sociedad.

Arriola Navarrete menciona que se debe considerar como objetivos principales los siguientes:

- Contener un fondo bibliográfico enriquecido con temas que cubran los planes y programas de estudio.
- Mantener organizada la colección para que así el usuario pueda tener acceso a ella de forma rápida y eficaz, y por lo tanto pueda recuperar documentación dentro el fondo documental.
- Contener un sistema de información pertinente, en el cual el usuario pueda ser auxiliado por el personal bibliotecario, este servicio debe ser ágil y eficiente.
- Mantener o crear procesos los cuales tengan el fin de proporcionar un mejor servicio a los estudiantes, docentes e investigadores dentro de las distintas actividades académicas.⁶

De igual manera se deben considerar los siguientes objetivos, los cuales apoyan a la biblioteca en cuanto a mejorarla como organismo.

⁵ ACEVES JIMÉNEZ. Op. Cit. p. 46

⁶ Cfr. ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. “Una caracterización de la biblioteca universitaria actual”. En: *Revista CODICE*. vol. 5, no. 2 (Jul-Dic 2009). En prensa

- ✓ Satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que esta sirve.
- ✓ Proveer textos y fuentes de consulta.
- ✓ Proveer libros para las necesidades de investigación.
- ✓ Adquirir documentos que se adecuen a las asignaturas y carreras.
- ✓ Tener colección básica para el conocimiento científico que tengan los estudiantes.
- ✓ Tener los ejemplares necesarios para su uso y manejo.
- ✓ Contener documentos actuales.
- ✓ Apoyarse con documentos electrónicos, de audio, audiovisuales, etc.

Consecuentemente, los objetivos antes mencionados pretenden obtener una colección bien organizada, ordenada y lista para que el usuario la pueda utilizar de una manera eficaz y ágil.

Estos objetivos a seguir son básicos para cualquier biblioteca, ya que se busca el satisfacer de manera rápida y eficaz las necesidades que presenten los usuarios, en este caso es una biblioteca universitaria y es socorrido por usuarios que buscan el apoyo bibliográfico de los planes y programas de estudio, así mismo la biblioteca debe tener estos materiales para apoyo académico, por otra parte, con el fin de enriquecer su acervo debe obtener bibliografía complementaria, y cumplir las funciones básicas de estas bibliotecas, las cuales son mencionadas a continuación.

1.1.4 FUNCIONES

La biblioteca universitaria tiene como principal función la de ir acrecentando el desarrollo en la organización, estructura y tener un buen funcionamiento en las actividades y servicios, e ir ligada a los objetivos y la misión de la institución que la origina, proporcionando sus servicios a esta misma.

Siguiendo con la literatura, Ario Garza, menciona que:

“... la biblioteca sirve para conservar el conocimiento, difundirlo entre los componentes de una misma generación, y transmitirlo a las siguientes; para ello, la biblioteca selecciona, adquiere, organiza, almacena, promueve, interpreta, presta, produce, controla, e incluso descarta, materiales bibliográficos, manuscritos, microformas y audiovisuales”.⁷

La Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación (ABIESI), define la función de la biblioteca universitaria como:

“... el centro de las actividades de más importancia, en la vida académica de la Universidad, donde se llevan a cabo los más diversos tipos de estudio e investigación, debido a la importancia de sus servicios; la calidad de éstos, puede ser un factor en detrimento de dichas actividades, y por tanto, la mayor o menor importancia que se le otorgue, revela el de la institución de la que forma parte”.⁸

Actualmente nos encontramos con una biblioteca universitaria evolucionada junto con el entorno que la rodea como: la sociedad, la tecnología y la misma institución, por lo tanto, la biblioteca tiene que ir creando nuevas estrategias para la satisfacción de sus usuarios, como se sabe toda biblioteca tiene que irse adaptando a los cambios y a la aparición de nuevas tecnologías para no quedar rezagada y ser funcional, con el uso de tecnologías de información y comunicación se mejora el tiempo de búsqueda-respuesta y así mismo satisfacer las necesidades informativas de la comunidad universitaria.

⁷ GARZA MERCADO, Ario. *Función y forma de la biblioteca universitaria*. 2ª. ed. México : El Colegio de México, 1984. p. 25

⁸ ASOCIACIÓN DE BIBLIOTECARIOS DE INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA SUPERIOR Y DE INVESTIGACIÓN. *Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior e investigación*. México: ABIESI, 1984. p. 4

Siguiendo con las normas mexicanas más recientes generadas por el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB)⁹, las bibliotecas universitarias, deben cumplir con ciertas características:

La biblioteca debe considerarse un organismo dinámico el cual debe cumplir con el compromiso de localizar, evaluar, reunir, organizar, preservar y brindar acceso oportuno a los recursos informativos, que sirvan de soporte a los distintos planes y programas educativos de la institución; por lo tanto, se debe cumplir la estrategia de enseñanza/ aprendizaje, contribuyendo los distintos elementos con los que su comunidad de usuarios requiere y así mismo pueda desarrollar una conciencia clara sobre la importancia de la información y pueda ampliar la información en conocimiento.

Las bibliotecas tratan de cambiar la imagen que adquirió en tiempo remoto, ya que se pretende proporcionar un perfil de que una biblioteca sea un centro donde se promueve una generación de la información, por lo tanto, aprender y entrar a la generación del conocimiento.

Su función existente -y más deseable-, pretende ser el proveer servicios de información, sin limitaciones de tiempo-espacio, con uso de las tecnologías de información y comunicación.

Conviene proporcionar a los docentes, un amplio abanico de colecciones, junto con servicios atractivos, con habilidades claramente definidas que favorezcan las actividades conjuntas entre el profesor, el estudiante y el bibliotecario.

⁹ Cfr. CONSEJO NACIONAL PARA ASUNTOS BIBLIOTECARIOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*. Guadalajara: CONPAB-IES, 2005.

La biblioteca tiene que crear mecanismos de comunicación precisa y permanente con los usuarios, mediante una relación individual, así como dentro el trabajo constante a largo plazo.

Hay que incluir dentro de sus funciones promover el acopio, organización, difusión y acceso al material producido por los docentes, con el fin de preservar la memoria institucional, cumpliendo con la misión de ser gestora y administradora del conocimiento.

La biblioteca debe promover y permitir, el libre acceso a la información como parte de su función social, y dentro del marco normativo.¹⁰

1.1.5 COLECCIONES

Para realizar la adquisición o desarrollo de colecciones es recomendable considerar a personal calificado para estos procesos, normalmente es realizado por bibliotecarios, al adquirir libros y otros materiales necesarios para la enseñanza e investigación de los estudiantes de la universidad de manera eficiente, es necesario que el bibliotecario tenga conocimiento de cómo organizar y administrar una biblioteca, cómo realizar las operaciones de compra, además tiene que poseer conocimiento de cómo llevar una contabilidad, así como mantenerse familiarizado y actualizado con las principales fuentes bibliográficas del mercado editorial, con las principales editoriales y librerías. Debe tener la capacidad de administrar, dirigir, supervisar y controlar esta importante tarea que es la selección de material.

Por lo tanto, es de gran importancia que la colección este en una apropiada calidad y cantidad para satisfacer las necesidades de los programas académicos de la institución. La colección de una biblioteca tiene que estar basada principalmente en relación con el nivel de estudios de cada institución e incluir,

¹⁰ Cfr. ARRIOLA NAVARRETE. Op. Cit.

además de libros, otros materiales como mapas, revistas, discos, videos, microfichas, discos compactos, etc.

La biblioteca adquirirá equipo y materiales audiovisuales, para así complementar su colección e ir llevando a la biblioteca a su actualización, para que ésta pueda ser funcional y apoyar las necesidades de información de los usuarios.

Es indispensable además poseer información de revistas de cualquier estudio científico, periódico y gacetas.

Se considera que la biblioteca debe contener un mínimo del 50% de obras de consulta, como ya se mencionó anteriormente también incluir publicaciones periódicas, equipo y material audiovisual, para estas colecciones, por lo tanto es importante mencionar que en la actualidad no importa el número de documentos, ni tampoco importa el conseguir un gran número de colecciones sino, importa la calidad y la utilidad, lo cual consiste en tener información importante y relevante para el tipo de usuario que consulta esta biblioteca.

Siguiendo con lo anterior es importante que los documentos persigan las siguientes indicaciones:

- ✓ Incluir documentos bibliográficos para la formación de los lectores.
- ✓ Se consideran revistas generales y publicaciones periódicas especializadas.
- ✓ No deben faltar obras nuevas al igual que antiguas para llenar vacíos en el enriquecimiento de la colección, estas obras deben ser elegidas a una temática fundamental.
- ✓ Contener libros de texto.

- ✓ Se tiene que considerar el cuidado eficaz de la colección, con medidas preventivas, como cubiertas de plástico, encuadernaciones, entre otras. Ya que el polvo y el mismo usuario son amenazas para los documentos.¹¹

Cabe destacar que dentro las colecciones existe un apartado, el cual tiene como nombre, colecciones especiales, estas colecciones no salen de la biblioteca ya que son aquellas que requieren un tratamiento más especial y son agregadas por sus características físicas y de contenido, algunas colecciones son:

Libros antiguos y raros, bibliografía básica, publicaciones periódicas, el ejemplar 1 del acervo, ejemplares únicos, mapas y cartografías, de consulta (enciclopedias), Tesis.

Así como los libros, los cuales son considerados piezas primordiales para los fondos de las bibliotecas, son definidas como monografías de más de 100 páginas.

Los libros de la colección general, son las piezas que constituyen la espina dorsal de toda biblioteca, ya que responden a la gran mayoría de las necesidades bibliográficas del usuario.

Las obras de consulta son, los libros como enciclopedias, diccionarios, bibliografías y altas, esta son regularmente consultadas para obtener información específica, son documentos que de igual manera no son leídos de principio a fin.

Las publicaciones periódicas o seriadas (o como se conocen actualmente recursos continuos) son las que mantienen un título propio, aparecen en números pares o partes sucesivas a intervalos determinados o regulares y generalmente son

¹¹ Cfr. AÑORVE GUILLÉN, Martha Alicia. *Las bibliotecas de universidades oficiales de la república mexicana y las normas ABIESI*. México: UNAM, 1988. p. 14

adquiridas por un tiempo indefinido, las cuales son las más actualizadas dentro la información académica.

Las publicaciones periódicas especializadas constituyen una parte importante de la colección de una biblioteca universitaria, ya que estas están mantenidas al día, en lo acontecido en su campo de estudio.

Las bibliotecas universitarias reciben revistas de carácter general y especializado, suelen suscribirse en algunos como Harper's, Time y otras muchas de tipo parecido, que resultan útiles no solamente para tener información sobre los últimos acontecimientos, sino también para cumplir la función de la biblioteca de ofrecer lectura de tipo cultural general.

Las publicaciones del gobierno son documentos oficiales, publicados por las oficinas de los distintos gobiernos, representan en la biblioteca universitaria un conjunto importante de fuentes de información acerca de un gran número de problemas sociales, científicos y tecnológicos, los cuales son utilizados constantemente tanto por los alumnos como por los profesores.

Las tesis se tratan de manera muy distinta en las diversas bibliotecas universitarias. Algunas instituciones las mantienen en colecciones separadas, ordenadas cronológicamente, dentro de cada universidad que las publica. Otras bibliotecas las tratan como si fueran libros, especialmente cuando son tesis doctorales, y las encuadernan, catalogan y clasifican junto con las demás obras del mismo tema.¹²

Muchas bibliotecas han decidido crear bases de datos en texto completo de sus tesis, facilitando así su consulta.

¹²Cfr. WILSON, Louis R. y TAUBER, Maurice F. *La biblioteca universitaria: su organización, administración y funciones*. Washington: Unión Panamericana, 1963. p. 247-267.

El material cartográfico, incluye mapas, las cuales son piezas importantes para trabajos de investigación, existen distintas clases de mapas, como lo son: geográficos, geofísicos, de minería o de geología, militares, agrícolas, etc., así como atlas y planos cartográficos. Esta colección requiere un cuidado especial para ponerla a disposición del usuario.

Es importante considerar dentro la colección el uso de tecnologías de información y comunicación, para así extender la dimensión a la comunicación de ideas, como son:

Los materiales audiovisuales son importantes para la colección, las cuales contienen información gráfica y/o sonora, de imagen estática o en movimiento, dentro de estas se encuentran: las diapositivas, películas, casetes, discos compactos, películas en movimiento, entre otras. Cabe mencionar que, para utilizar estos materiales se debe tener aparatos de proyección.¹³

En la actualidad, deben ser consideraras las colecciones electrónicas, ya que la biblioteca debe estar en constante actualización, deben considerarse la información que puede ser almacenada, procesada y de gran importancia difundida por medios electrónicos que hoy en día tenemos disponibles. Ya que estos medios permiten tener una difusión de información con más rapidez y precisión en el manejo de objetos digitales, las bibliotecas universitarias han optado por contar con contrataciones de acceso a bases de datos electrónicas, las cuales deben considerarse como una de las mejores herramientas para obtener información, esto es funcional ya que no solo serviría a su comunidad básica, sino a todos los usuarios que requieran hacer recuperación de información de la misma, por lo tanto, se manejan tanto revistas, libros, tesis, patentes, etc.

¹³ Cfr. GRANADOS XOLALPA, Eleazar, MENDOZA BENÍTEZ, Luz María. *Manual de información básica en bibliotecología*. México: UNAM, 1995. p. 23-26

El acceso a documentos electrónicos e Internet, es indispensable para la biblioteca universitaria como fuente de información, de esta manera se pueden complementar las colecciones, realizando la selección de cierta información, y así mismo tomar las ventajas que proporciona el documento en texto completo, que constantemente se ofrecen dentro la red.¹⁴

Por otro lado, es necesario considerar el equilibrio que debe existir en el desarrollo de las colecciones, se recomienda integrarla conforme a la siguiente tabla¹⁵:

CONCEPTO	VOLÚMENES	TÍTULOS
Colección básica para cada licenciatura	50,000	20,000
Por usuario (alumno, profesor TC, investigador TC)	15	8
Por cada materia impartida	25	10
Colección básica por cada programa de maestría	1,500	1,000
Colección básica por cada programa de doctorado	2,000	1,500

Por lo tanto el acervo debe mantenerse actualizado anualmente con:

- 1 volumen por alumno,
- 10 volúmenes por académico de tiempo completo.

Es recomendable que, por cada programa educativo se adquieran de 5 a 10 títulos de revistas académicas.

Consecuentemente, dentro del área del conocimiento, se debe tomar, una base de datos especializada, como las siguientes equivalencias:

¹⁴ Cfr. ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. "Una caracterización... Op Cit.

¹⁵Cfr. CONSEJO NACIONAL PARA ASUNTOS BIBLIOTECARIOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Op. Cit. p. 23

- a. Los volúmenes electrónicos o en microformato, debe ir a la par: un volumen digital= 1 volumen impreso, para mantener el control de acervos y así eliminar posibles equivocaciones.
- b. Los videocasetes, audiocasetes, videodiscos o similares deben equivaler, cada uno a un volumen.
- c. En transparencias sueltas, 50 pza. equivalen a 1 volumen
- d. Cada mapa equivale a 1 volumen.¹⁶

De igual manera, se debe considerar el idioma en el cual el usuario requiere el material, el año, dentro este se debe considerar la tipología de usuarios ya que los historiadores no requieren material actualizado, pero por otro lado se debe contener una actualización constante de su colección, el nivel geográfico y el nivel de su usuario, que este no sea difícil de entender, por lo tanto estos aspectos los debe considerar el personal de la biblioteca, el cual se mencionará en el siguiente punto.

1.1.6 PERSONAL

Este punto es indispensable para toda biblioteca, ya que del personal depende el buen funcionamiento de la misma, y así mismo el cumplimiento de los objetivos y metas que la institución se plantee.

Para desglosar este punto, es indispensable primeramente definir que es el bibliotecario, según la ALA:

“Persona que trabaja en una biblioteca con responsabilidades profesionales, incluyendo las de gestión, que requieren criterio independiente, interpretación de reglas de procedimientos, análisis de los problemas de la biblioteca y formación de soluciones originales y creativas

¹⁶ Ibíd. p. 23

empleando sus conocimientos de biblioteconomía acreditados por el título universitario".¹⁷

Una vez proporcionada la definición del bibliotecario, cabe mencionar que, para el personal existen jerarquías, ya que estas marcarán con precisión las responsabilidades de cada puesto y auxiliarán al buen funcionamiento de las bibliotecas.

Es de gran importancia tener personal profesional en biblioteconomía laborando dentro las mismas instituciones, ya que este por su preparación académica tiene un conocimiento adecuado para realizar las distintas tareas de la biblioteca y dentro los servicios que está misma ofrece al usuario, por otro lado, cabe mencionar que dentro las bibliotecas existe un nivel bajo de bibliotecarios profesionales.¹⁸

Como ya se mencionó anteriormente, es importante el personal para llegar a cumplir las metas y objetivos, por lo tanto, debemos considerar un personal calificado para realizar las tareas más importantes de la biblioteca, estas tareas son fundamentales para la eficiencia de la misma, y así mismo realizar servicios de calidad.

Martha Alicia Añorve nos menciona que *"El servicio bibliotecario deberá ser manejado por bibliotecarios profesionales que posean amplios dotes administrativos.*

Además del grupo bibliotecarios profesionales, se requieren los servicios de empleados idóneos no profesionales. El porcentaje entre el personal

¹⁷ Ibíd. p. 130

¹⁸ *La bibliotecología en el México actual y sus tendencias*: libro conmemorativo de los 25 años de la DGB. México: UNAM, 1992. p. 121,122

*profesional y el que no lo es variará según las necesidades específicas de cada institución”.*¹⁹

Consecuentemente, para un mejor rendimiento de la biblioteca, debe contener en su mayoría, personal profesional para la realización de las actividades que requiere la biblioteca, ya que se tiene un conocimiento más exacto acerca de las colecciones, el objetivo que debe cumplir cada institución, y como realizar de manera adecuada las actividades que se desarrollan dentro de esta.

Al decir personal empírico, se entiende como personal no profesional, el cual deben apoyar al bibliotecario a realizar las actividades básicas como es la ubicación topográfica y las actividades auxiliares que pertenecen a los procesos físicos.²⁰

1.1.7 NORMATIVIDAD

Existen distintas normas y recomendaciones tanto nacionales como internacionales para las bibliotecas universitarias, como son:

- ☞ ASOCIACIÓN DE BIBLIOTECARIOS DE INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA SUPERIOR Y DE INVESTIGACIÓN. *Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior e investigación*. México: ABIESI, 1984.
- ☞ CONSEJO DE RECTORES DE UNIVERSIDADES CHILENAS. COMISIÓN ASESORA DE BIBLIOTECAS Y DOCUMENTACIÓN. *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*. Santiago: CRUC, 2001.
- ☞ CONSEJO NACIONAL PARA ASUNTOS BIBLIOTECARIOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*. Guadalajara: CONPAB-IES, 2005.

¹⁹ AÑORVE GUILLÉN, Martha Alicia. Op. Cit. p. 12

²⁰ Cfr. ARRIOLA NAVARRETE. Op. Cit.

☞ ASSOCIATION FOR COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. *Standards & Guidelines*. Chicago, IL: ALA, c2003. [Consulta: 30 julio 2009]. Disponible en Internet: <http://www.ala.org/acrl/guides/index.html>

Una norma universitaria es un procedimiento que tiene la finalidad de crear dentro de una institución un seguimiento de características, en cuanto a colecciones, instalaciones, personal y servicios dentro de la misma biblioteca.

1.2 SERVICIOS

Para desglosar este punto, principalmente se definirá que se entiende por servicios:

Según la ALA, los servicios son: *“un término que aplica a todas las actividades que llevan a cabo las bibliotecas y a los programas dirigidos por éstas a sus grupos de usuarios. Como tal, puede abarcar una gran variedad de servicios (por ejemplo, públicos, de información y de préstamo), que están determinados por los objetivos de cada biblioteca.*

Los servicios de una biblioteca universitaria, se desarrollan con distintas actividades de la administración, debe estar visualizada en la generación de un servicio que satisfaga total o parcialmente los requerimientos informativos de su comunidad.

Consecuentemente, existen distintas características para realizar los servicios que requiere la biblioteca, como son:

- a) Su naturaleza, como:
 - ◆ Servicios internos
 - ◆ Servicios externos

b) El tipo de necesidades de información como:

- ◆ Servicios generales
- ◆ Servicios especializados

c) La forma de presentación, como:

- ◆ Servicios manuales
- ◆ Servicios automatizados

Las bibliotecas universitarias en nuestro país, se caracterizan por contar con servicios especializados, así como, otras solo ofrecen los servicios básicos, esto se da principalmente por el tipo de usuario que tiene la biblioteca, si éste se especializa más en su aprendizaje o estudio, según esto puede desarrollar los siguientes servicios básicos como son:

- ◆ Préstamo interno o en sala
- ◆ Préstamo externo
- ◆ Préstamo interbibliotecario
- ◆ Reserva
- ◆ Consulta
- ◆ Fotocopiado

Es importante mencionar, que los servicios de las bibliotecas de universitarias son atendidas tanto las necesidades de información de, los usuarios de nivel superior, esto es a nivel licenciatura, también requieren satisfacer a los estudiantes de posgrado como son, los de especialización, maestrías y doctorado, de igual manera, se desarrollan otros servicios, cuya característica es especialización y la forma de hacerlos llegar al usuario; así se destacan con una mayor claridad los servicios de:

- Elaboración y compilación de bibliografías
- Emisión de boletines de alerta

- Emisión de boletines bibliográficos
- Diseminación selectiva de la información
- Consulta a bancos y/o bases de datos

Por consiguiente, se consideran los siguientes servicios que deben prestar dentro una biblioteca universitaria para satisfacer las necesidades del usuario o de la misma comunidad, son:

Préstamo de materiales documentales interno o en sala

Servicio que consiste en proporcionar materiales documentales de todo tipo, para que estos puedan ser utilizados dentro el espacio físico que ocupa la biblioteca, para este servicio no debe haber restricciones, excepto aquellos los cuales se deben consultar en áreas específicas para el mismo cuidado de los materiales especiales, como son: incunables, raros, costosos, etc.

Préstamo externo, de materiales documentales a domicilio o a salón de clase

Este servicio es destinado a los usuarios internos de la biblioteca con registro vigente, el cual consiste en proporcionar material documental para su uso fuera de los espacios de la biblioteca

Préstamo interbibliotecario

Operación que mediante una solicitud de materiales documentales o mediante un convenio de cooperación mutua entre instituciones similares, tanto nacionales como extranjeras, con la finalidad de optimizar recursos y servicios, una biblioteca presta una pieza bibliográfica de su colección, los cuales son solicitados por sus usuarios y que no están disponibles en su propio fondo.²¹

²¹ Cfr. LICEA DE ARENAS, Judith. *Servicios que proporcionan las bibliotecas*. México: Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco. Folletos; 3. 1980. p. 7

Servicio de consulta

Parte básica del servicio de orientación que consiste en auxiliar a los usuarios para localizar la información que requieren.

Servicios al público

Actividades y operaciones bibliotecarias que impliquen el contacto directo y regular entre el personal de la biblioteca y los usuarios, incluyendo el servicio de circulación, el de información, del de reprografía, y otros de carácter similar. En la práctica, se amplía la expresión para incluir el desarrollo de la colección y la evaluación de actividades.

Servicio de reprografía y/o digitalización

Servicio al público que consiste en la reproducción de un documento por cualquier otro medio que no sea manual (xerográfico o digital), es importante mencionar que en este servicio de reproducción es indispensable no reproducir obras completas, ya que se debe respetar el derecho de autor, las obras deben ser cuidadas por el personal de reproducción para no dañarlas y mantenerlas en buen estado.

Formación de usuarios de la información

Término que abarca todo tipo de actividades diseñadas para enseñar a los usuarios acerca de los servicios, el edificio, y la organización, recursos de la biblioteca y la estrategia de búsqueda. Incluye la instrucción en el uso de una o más fuentes de consulta como parte de las labores de referencia, prestaciones de la biblioteca e instrucción bibliográfica.

Diseminación de la información

Servicio de información. Servicio de consulta; servicio de referencia. Asistencia personal dada por los miembros del personal de servicios de referencia a los lectores de una biblioteca que buscan información.

Estantería abierta

Biblioteca con estanterías de libre acceso. Zona del propósito bibliotecario a la que los usuarios de la biblioteca tienen libre acceso.

Servicio de Alerta

Parte de los servicios al público que tiene como objetivo informar a los usuarios potenciales, sobre las nuevas adquisiciones o piezas documentales de su interés.

Difusión selectiva de la información

Servicio facilitado por una biblioteca u otra oficina de información a través del cual se comunica de forma periódica a los usuarios la aparición de nuevas publicaciones, informes u otras fuentes de información sobre materias especialmente interesantes para ellos.

Visitas guiadas

Actividad introductoria de la formación de usuarios de la información que tiene como finalidad que éstos conozcan los aspectos básicos del servicio bibliotecario, tales como la ubicación de los materiales documentales y los servicios de la biblioteca, además la forma que se utilizan.

Días y horas por servicio por semana

Es importante destacar, que, para un buen funcionamiento de los servicios bibliotecarios, los prestadores de servicios deben tener un horario ininterrumpido durante un mínimo de doce horas diarias de lunes a viernes y seis el sábado.

También es importante considerar los siguientes servicios para la biblioteca universitaria:

- **Acceso a la estantería**
- **Recuperación de documentos**
- **Estadística de uso de los servicios**

- **Catálogo**²²

Reserva

Servicio que ajusta a políticas especiales de préstamo, ciertos materiales (ejemplar único de préstamo, etc.), para favorecer su acceso a un mayor número de usuarios.

Otra variante de la reserva es cuando un usuario solicita que se le aparte, para su consulta, un material determinado; el cual no se encuentra disponible en ese momento.²³

La reserva es el fondo cultural, casi siempre bibliográfico, cuya conservación se cuida especialmente y cuya consulta se limita rigurosamente por razones de seguridad en atención a su alto valor.

Existe de igual manera el préstamo de reserva, el cual consiste en contener colecciones formadas por materiales que el docente solicita al bibliotecario como apoyo para impartir cursos, los cuales serán utilizados continuamente por un gran número de usuarios en un periodo determinado.

Servicio de alerta

Los servicios de alerta mantienen a los usuarios al corriente de la información reciente, localizados en las unidades de información.

El objetivo de este servicio es mantener informado al investigador de todo lo que se ha publicado sobre el tema y mantener actualizado al usuario.²⁴

²² Cfr. ARELLANO RODRÍGUEZ, J. Alberto. *Modelo para la evaluación integral de las Bibliotecas de Educación Superior de México*. México: ENBA, 2000. p. 34-35.

²³ Cfr. VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo. et. al. *Guía de servicios de la biblioteca universitaria*. México: ENBA, 1994, p. 23-46.

²⁴ Cfr. LICEA DE ARENAS. Op. Cit. p. 16

Los servicios son importantes para que el usuario este satisfecho al obtener información ya que todos los servicios antes mencionados, hacen permanecer en orden a la biblioteca universitaria y la mantienen funcionando.

Es importante tener en acceso cerrado algunos materiales para su mayor duración ya que la información de cada documento es diferente e importante, estos materiales se les otorga un especial cuidado.

Por lo tanto, el bibliotecario debe de proporcionar los servicios con calidad y eficacia, para satisfacer las necesidades del usuario, consecuentemente, se debe conocer qué tipo de usuario solicita sus servicios, por lo cual se describirá en el siguiente punto.

1.3 USUARIOS

Los usuarios son la razón de ser de las bibliotecas, por consiguiente se considera oportuno proporcionar el concepto de usuario según la ALA: *“aquella persona que utiliza los servicios o el material bibliográfico y especial de una biblioteca. Es más adecuado el término usuario que el de lector, puesto que las colecciones de las bibliotecas incluyen material que puede leerse, visualizarse o escucharse”*.

Cabe mencionar, que dentro las bibliotecas podemos encontrar dos tipos de usuarios que visitan las bibliotecas, los cuales son conocidos como usuario potencial y usuario real.

Usuario Potencial: *“Persona, grupo o entidad, cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización o comunidad en la cual está inserta la entidad de información. Por ello, son el punto de partida para el cálculo de los recursos de información que se requieren (humanos,*

materiales, tecnológicos, financieros, organizacionales y el propio recurso información”²⁵.

Usuario Real: *“Aquel usuario con el cual la entidad de información ya ha logrado establecer la comunicación. El Usuario Potencial que aún no es Real (al cual algunos autores llaman No Usuario), es aquel con el cual la entidad de información aún no ha logrado establecer la comunicación. El concepto se refiere a la información proveniente del servicio y de una entidad de información en particular, pues se sabe que todas las actividades humanas requieren información y, por tanto el usuario debe haber usado información de otras fuentes, incluso, posiblemente, la proveniente de servicios de otras entidades de información”²⁶.*

Arriola Navarrete define a los usuarios como: *“usuarios remotos o virtuales y presenciales, los primeros son aquellos que únicamente solicitan y recuperan información mediante conexión en línea y que no están presentes de manera física, los segundos son aquellos que acuden a las instalaciones de la biblioteca.”²⁷*

De lo anterior se entiende que la biblioteca mantiene dos tipos de usuarios, los reales y potenciales, actualmente descritos por Arriola Navarrete como usuarios remotos o virtuales y presenciales.

Como ya se mencionó anteriormente existen distintos tipos de usuarios, esto es en cuanto a su tipología, como es: la carrera que los usuarios cursan, el semestre, el turno, si son estudiantes, profesores, investigadores, entre otros.

²⁵ *Recursos de interés bibliotecario*. [en línea]. [Consulta: 17 marzo 2009]. Disponible en Internet: <http://www.felixherreradiez.com/glos.htm>

²⁶ *Ibíd.*

²⁷ **ARRIOLA NAVARRETE, Óscar.** “Referencia virtual: un nuevo reto para las bibliotecas”. En: *Biblioteca universitaria : Revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM*. Nueva época, vol. 10, no. 2, julio-diciembre de 2007. p. 138-152

1.4 EVALUACIÓN EN BIBLIOTECAS

Hoy en día, la evaluación de bibliotecas se considera como una propuesta que facilita a las bibliotecas, laborar con lineamientos claros y precisos que le permiten alcanzar una gestión de calidad en sus actividades y servicios bajo procesos de evaluación continua.

1.4.1 DEFINICIÓN

Lancaster, es aquella que: *“debe ser dirigida principalmente a la identificación de puntos o limitaciones en un sistema existente y la formulación de mecanismos para incrementar su rendimiento. Es una comparación entre los objetivos que se habría propuesto la institución, objeto de estudio y la ejecución llevada a cabo, de manera tal que se pueda determinar si se ha producido alguna variación en la ejecución, y si esto ha ocurrido, si ha sido en una dirección deseada y hasta qué punto se ha comportado así”*.²⁸

MELNIK, Diana y PEREIRA, María Elina las cuales la definen como *“un procedimiento que permite a las bibliotecas conocer la adecuación de sus servicios, sus rendimientos, sus fallas, etc. La evaluación debe ser realizada intuitivamente o de modo sistemático. Debe estar presente en todo el proceso de la gestión bibliotecaria que se realimenta con los resultados”*.²⁹

²⁸LANCASTER, Frederick Wilfrid. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. p. 2-7

²⁹MELNIK, Diana y PEREIRA, María Elina. *Bases para la administración de bibliotecas: Organización y servicios*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. p. 52

Pagaza García, Rafael, menciona que la evaluación *“es una de las etapas más importantes, ya que permite comparar las actividades realizadas con los fines que persigue la organización. Para que la evaluación arroje datos relevantes sobre el funcionamiento de nuestras instituciones, debemos contar con objetivos claros y específicos e instrumentos de medida apropiados”*³⁰

Arriola Navarrete, define la evaluación como *“... un proceso sistemático que nos facilita determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de ciertas actividades además nos requiere emitir un juicio de valor sobre aquello que se evalúa. Permite articular de forma cualitativa y cuantitativa el grado de cumplimiento de los objetivos marcados por la biblioteca, especialmente definidos en términos de necesidades de los usuarios, e indicar su adecuación a las acciones y programas que fueron planificados por la biblioteca.”*³¹

De lo anterior se pueden destacar distintos puntos importantes para la evaluación, la cual se refiere a realizar una serie de pasos administrativos, para así identificar debilidades y fortalezas institucionales, con esto poder crear una mejora para la satisfacción de sus necesidades o cumplimiento de los objetivos deseados por las instituciones.

Por consiguiente, antes de evaluar se deben tener en cuenta estas cuestiones elementales las cuales menciona Juan José Fuentes son:

- “Para quién: sea cual sea el tipo de evaluación que se quiera llevar a cabo, esta es distinta según la institución o centro que la realice, de modo que va a estar en función de los objetivos propios de cada centro.

³⁰ PAGAZA GARCÍA, Rafael. Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior. México: UNAM, 1989. p. 1

³¹ ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. Evaluación de Biblioteca: Un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México: Alfagrama, 2006. p. 39

- Para qué: la evaluación implica un balance de lo realizado pero, al mismo tiempo, conlleva una visión prospectiva de la situación, intentando prever, en la medida de lo posible, las actuaciones futuras; según esto, antes de recoger los datos hay que definir claramente una política que conlleve conocer lo que realmente necesita el usuario final y, al mismo tiempo. Dar iguales oportunidades de participación en la evaluación a cualquier usuario.
- Cómo evaluar: reclama la pertinencia y adecuación de los datos que hay que reunir, así como la capacidad de comprensión de quienes tienen que hacer acopio de los datos.

La evaluación puede ser de dos formas: subjetiva y objetiva.

- Evaluación subjetiva: se basa en opiniones de usuarios para conocer la percepción de la biblioteca y de los servicios que brinda.
- Evaluación objetiva: basada en la recolección de datos estadísticos de los procesos y servicios y en las opiniones del personal de la biblioteca. ³²

De lo anterior cabe destacar que la evaluación debe ser un proceso continuo y constante de resultados tanto cualitativos y cuantitativos, por lo tanto podemos saber si la institución cumple tanto con la misión, objetivos, políticas y funcionamiento del organismo al cual ofrece sus servicios ya establecidos, con el fin de poder fundamentar ciertas decisiones.

Por lo tanto, el objetivo primordial es detectar tanto las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) de las actividades que se desarrollan dentro la biblioteca. ³³

De lo anterior, se debe tomar en cuenta que, para la evaluación de las bibliotecas se debe realizar una planeación, la cual debe llevar las siguientes características:

³²FUENTES, Juan José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación. Asturias: TREA, 1999. p. 31

³³ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. "Referencia virtual...Op. Cit. p. 101

- Tener claro a que bibliotecas o servicios se va a evaluar.
- Considerar el objetivo de la evaluación.
- Definir el método a utilizar.

Por consiguiente, la evaluación debe ser orientada a medir distintas variables como son los términos de economía, eficacia y eficiencia, de igual manera se debe definir qué es lo que se va a evaluar, para esto se deben considerar los siguientes aspectos.

ASPECTOS A EVALUAR	INDICADORES	
ADMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none"> -Dependencia orgánica -Organización interna -Reglamentos -Manuales -Políticas -Perfiles de puestos -Comité de biblioteca 	<ul style="list-style-type: none"> -Plan de desarrollo de la biblioteca -Plan de desarrollo de la institución -Asistencia a la biblioteca -Proceso de evaluación -Satisfacción de usuarios -Estadísticas de uso de los servicios
DE SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> -Préstamo en sala -Préstamo a domicilio -Préstamo interbibliotecario -Horarios de servicio -Consulta -Reprografía -Acceso a la estantería -Formación de usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> -Difusión de los servicios -Catalogo en línea -Internet -DSI -Disponibilidad de materiales -Información bibliográfica -Catálogo
DE RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> -Personal base -Personal temporal -Presupuesto -Acervo documental <ul style="list-style-type: none"> □ Catalogación □ Clasificación □ Encabezamientos de materia □ Procesos menores -Local 	<ul style="list-style-type: none"> -Mobiliario -Equipo -Equipo informático -Sistema automatizado -Sistemas de seguridad³⁴

De acuerdo con la tabla anterior, tenemos que se evaluarán los servicios mencionados anteriormente, los cuales son proporcionados al usuario.

³⁴ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. "Referencia virtual...Op. Cit.. p. 104

1.4.2 OBJETIVOS

Juan José Calva nos menciona que *“el objetivo de la evaluación es recuperar en forma confiable la información, lo cual permitirá que los resultados sean útiles y aprovechables para realizar las correcciones pertinentes a los servicios bibliotecarios.”*³⁵

Consecuentemente, la evaluación de la biblioteca tiene el fin de alcanzar distintos objetivos, como son, primordialmente, poner en marcha una serie de pasos y actividades que nos permitan analizar la estructura y funcionalidad de los procesos, servicios y la visión que tienen los usuarios de éstos. Se pretende puedan probar, la eficacia y eficiencia de las inversiones en la enseñanza, cuál es el cumplimiento dentro los estándares internacionales de calidad en los programas de formación, que permitan la competitividad, la satisfacción de las demandas de formación de la misma sociedad y la respuesta a las necesidades que la sociedad demanda.³⁶

Uno de los objetivos más importantes de la evaluación es la mejora continua del servicio, para así mismo conseguir satisfacer debidamente la necesidad de información del usuario y, por lo tanto proporcionar servicios de calidad.

1.4.3 IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN

Evaluar los servicios que proporciona la biblioteca es de suma importancia, ya que con esto se puede detectar si se están cumpliendo debidamente los objetivos que se establecieron dentro la institución para este aspecto, consecuentemente, se debe realizar una evaluación para así detectar debilidades y fortalezas dentro la institución, por lo tanto, poder crear una mejora de la institución, esto dependiendo

³⁵ CALVA GONZÁLEZ, Juan José. *La bibliotecología en el México actual y sus tendencias*. México: UNAM, 1992. p. 260

³⁶ ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. *Evaluación...* Op. Cit... p. 39-40

del resultado arrojado por la evaluación, o poder realizar nuevas estrategias para llegar al cumplimiento del objetivo de la institución.

La importancia de la evaluación se establece en que de ella dependerá el funcionamiento que realice la biblioteca, también se podrán identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA, se abordará más adelante) para poder tomar decisiones adecuadas para el desarrollo adecuado de la biblioteca, así mismo, eliminar las fallas y poder realizar una mejora continua.

Para realizar una evaluación adecuada, se debe tener en cuenta la accesibilidad que preste la institución ya que de estos dependerá que la evaluación sea más rápida y eficaz.

Se considera que muy pocas veces las bibliotecas o unidades de información se someten a una evaluación, ya que se tiene el temor que sean descubiertas sus debilidades y amenazas, pero la evaluación no es considerada como una crítica destructiva, sino que está permite tomar decisiones y acciones para eliminar los puntos que amenacen la unidad de información.

He aquí la importancia, la cual radica en tomar conciencia de que la evaluación es una herramienta funcional para mejorar la biblioteca, y así mismo la biblioteca pueda contar con servicios de excelencia, de igual manera es importante que la biblioteca se encuentre en un estado positivo y flexible para la evaluación.

Por otro lado, para poder desarrollar una evaluación adecuada, es necesario poder definir el tipo de evaluación a realizar, esto se definirá en el siguiente punto.³⁷

³⁷ Cfr. ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. Evaluación... Ibid.

1.4.4 TIPOLOGÍA³⁸

Como ya se mencionó anteriormente es importante dentro de la evaluación definir la tipología a utilizar para la medición de resultados, ya que existen diferentes tipos de evaluación las cuales pueden ser aplicadas en el proceso de análisis de procesos y servicios.

Según la metodología a emplear:	Cuantitativa
	Cualitativa
	Integral
Según el momento en que es aplicada:	Anterior o previa (diagnóstica)
	Simultánea
	Posterior
Según su enfoque.	Objetiva
	Subjetiva
Según los niveles a evaluar	Social
	Organizativo
	Programático
	Individual
Según quién la realiza.	Interna (autoevaluación)
	Externa
Según el tipo de vista de quien la evalúa.	Usuarios
	Bibliotecarios
	Autoridades administrativas
Según lo que se evalúa.	Servicios
	Procesos
	Colecciones
	Satisfacción de los usuarios
	Desempeño institucional y administrativo.

³⁸ ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. "Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas". En: *Biblioteca universitaria : revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM*. Nueva época, vol. 11, no.2, julio-diciembre de 2008. p. 99-114

Es importante comentar que la evaluación que se planea para la Biblioteca Francisco Orosco Muñoz será cualitativa, diagnóstica, subjetiva, social, externa, desde el punto de vista del usuario y se evaluarán los servicios, los cuales serán abordados en el siguiente punto.

1.5 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

Este punto es esencial para esta investigación, puesto que lo que se pretende es evaluar los servicios que son proporcionados al usuario, como ya se mencionó anteriormente, esta evaluación será subjetiva ya que se evaluarán los servicios desde la perspectiva de los usuarios.

Los servicios que se consideran para evaluar son:

Préstamo en sala

Préstamo a domicilio

Préstamo interbibliotecario

Horarios de servicio

Consulta

Reprografía

Acceso a la estantería

Formación de usuarios

Difusión de los servicios

Catálogo en línea

Internet

DSI

Disponibilidad de materiales

Información bibliográfica

Catálogo³⁹

³⁹ Cfr. *ARRIOLA NAVARRETE, Óscar*. "Un acercamiento... Ibid. p. 99-114

1.5.1 NIVELES DE EVALUACIÓN

La evaluación de los servicios bibliotecarios se divide en tres posibles niveles.

Según Lancaster nos dice que estos niveles son:

La efectividad, esta puede evaluarse en términos de: en qué medida un servicio satisface las necesidades de los usuarios, por lo tanto, una evaluación así puede ser *subjetiva* (compilación de opiniones, por medio de entrevistas o cuestionarios), *objetiva* (una dimensión del éxito en términos cuantitativos) o bien una combinación de ambas.

Evaluación costo-efectividad, esta se encuentra relacionada con la eficiencia del funcionamiento interno, por lo tanto, un estudio de esta índole mide, la eficiencia (dentro los costos), esto es en qué nivel se cubren los objetivos, o bien las demandas del usuario.

Evaluación costo-beneficio, este tipo de evaluaciones son consideradas como las más complejas de realizar, ya que, se encuentra relacionada con tener conciencia si el valor o precio del servicio es mayor o menor que el costo que se provee; es decir, si el gasto está justificado por el nivel de eficacia y beneficios que son derivados de éste.⁴⁰

1.5.2 IMPORTANCIA

En la actualidad, es importante que toda biblioteca desarrolle una evaluación de sus actividades o servicios, ya que, este tipo de evaluaciones se ha vuelto importante para proporcionar servicios de calidad dentro de las unidades de

⁴⁰ Cfr. LANCASTER, Frederick Wilfrid, *Op. Cit.* p. 1

información, de igual manera adquirir conocimiento, en relación a si los objetivos planteados son cubiertos de una manera precisa.

Con la evaluación, podemos detectar los factores tanto internos como externos que afectan de forma negativa o bien positiva a los servicios de la biblioteca, así como descubrir fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Cabe mencionar que existe una herramienta la cual nos ayuda a medir estos cuatro aspectos, la cual es conocida como **FODA**.

Según Arriola Navarrete nos dice que:

“FODA se refiere a una herramienta de diagnostico que, como lo indican sus iniciales reúne los aspectos positivos y negativos (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) que afectan a una institución ya sea porque le aportan beneficios o la condicionan.

FODA es una parte importante de la evaluación ya que contribuye a la toma de decisiones por que sus resultados ofrecen conclusiones útiles en la planeación de las estrategias necesarias para superar una situación en el futuro.

En sus inicios FODA se uso principalmente para empresas que deseaban conocer el marco general en que operaban, en vista de sus óptimos resultados hoy se considera una de las técnicas de planificación estratégica más efectivas”⁴¹

⁴¹ Cfr. ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. “Un acercamiento... Op. Cit. p. 99-114

Esta herramienta es funcional aplicada en la evaluación de bibliotecas, ya que ayuda a detectar los factores internos y externos los cuales afectan ya sea de manera positiva o negativa a la biblioteca, por lo tanto, ayuda a reflexionar sobre factores positivos y adecuados para el cumplimiento de los objetivos.

Como ya se mencionó anteriormente la herramienta FODA permite la identificación de situaciones actuales de la organización, se constituye en dos niveles, los cuales son: la situación tanto interna como externa. Las situaciones internas son los elementos que forman parte de la misma organización, por otro lado, la situación externa se refiere a los factores que se encuentran fuera, pero estos son importantes ya que interactúan con esta y por lo tanto, afectan de manera positiva o negativa.

Por otro lado, cabe mencionar que las situaciones internas son conformadas por dos factores, como: fortalezas y debilidades; las fortalezas son aspectos positivos que mantiene la institución, estos son los factores que auxilian el buen funcionamiento de sus objetivos, (objetivos claros y realizables, capacitación obtenida, etc.), dentro las debilidades se puede decir que, son factores negativos; por ser internos pueden construir obstáculos para la obtención de metas propuestas.

Las situaciones externas de igual manera que la anterior se divide en dos, las cuales son oportunidades y amenazas, las oportunidades son consideradas como los recursos que la institución debe aprovechar para lograr de manera efectiva de las metas a cumplir cualquiera que estas sean. Las amenazas son cuestiones del ambiente las cuales son consideradas como un peligro, como la negación, falta de apoyo, negación a la cooperación, etc.

Por lo mencionado anteriormente, se puede decir que cada situación interna o externa, aporta elementos tanto positivos como negativos, por lo tanto el FODA nos permite detectar aspectos positivos y contrastarlos con los negativos para así mismo tener un mejor resultado.⁴²

A continuación se muestra una tabla representativa del FODA:⁴³

FACTORES	POSITIVOS	NEGATIVOS
INTERNOS	Fortalezas	Debilidades
EXTERNOS	Oportunidades	Amenazas

1.5.3 MÉTODOS

Son conocidas principalmente tres formas para realizar la evaluación de bibliotecas, las cuales según la metodología aplicada se dividen en:

- Métodos cuantitativos.
- Métodos cualitativos.
- Métodos integrales.

Los métodos cuantitativos consisten en evaluar los procesos y servicios a partir de una recolección de cifras, con el fin de detectar tanto oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas.

La metodología cualitativa de igual manera es aplicada para evaluar procesos y servicios a partir de puntos fuertes y débiles de los mecanismos, pero en este método las cifras pasan a segundo plano ya que se pretende realizar una comparación de los servicios en relación con la normatividad vigente.

⁴² *Ibíd.*

⁴³ *Ibíd.*

Por otro lado, el método integral sugiere que las evaluaciones no estén dirigidas a un solo enfoque, tanto los métodos cuantitativos y cualitativos deben funcionar como puntos de vista complementarios, sus resultados están dirigidos para mejorar las estructuras de trabajo.

En el siguiente capítulo se proporcionará un seguimiento cronológico de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, donde se dedican un apartado para biblioteca “Francisco Orozco Muñoz”.

CAPÍTULO 2. ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA

*“La educación es un medio fundamental para adquirir, transmitir y acrecentar la cultura y el conocimiento: permite preservar y transmitir la herencia cultural acumulada a través del tiempo a las nuevas generaciones, propicia la transformación de la sociedad, el avance científico y tecnológico, y el desarrollo integral de los individuos”.*⁴⁴ Por tanto, la educación debe ser una estrategia central en el desarrollo de las naciones, a través de la generación, la transmisión y difusión del conocimiento.

La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA) es una institución de educación superior, la cual forma parte de los Sistemas de Educación Superior Pública (SEP), la cual es orientada a ofrecer servicios educativos para la formación de profesionistas en la Biblioteconomía y Archivonomía los cuales requiere el país

Las disciplinas mencionadas anteriormente, tienen como función primordial desarrollar sistemas, procedimientos e instrumentos de registro y control, tanto manual como automatizado, para el manejo, organización, almacenamiento, recuperación y uso de la información documental en todo tipo de bibliotecas y archivos.

2.1 ANTECEDENTES

La ENBA, pertenece a la Secretaría de Educación Pública (SEP), es una institución de Educación Superior. En cuanto a la cronología institucional, en 1944 se presenta el proyecto para la creación de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y

⁴⁴ TABA, Hilda. *Elaboración del currículo: teoría y práctica*. México; Buenos Aires: Centro Regional de Ayuda Técnica, 1974. p. 33–51.

Archiveros durante la celebración del Tercer Congreso Nacional de Bibliotecarios y primero de Archiveros.

La inauguración Oficial de la ENBA se llevó a cabo en la ceremonia solemne realizada el 20 de julio de 1945, dentro el Palacio de Bellas Artes, en este evento el Secretario de Educación Pública de ese entonces, el Licenciado Jaime Torres Bodet, expuso que la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía representaba parte de las cuatro áreas fundamentales en la educación del país, las cuales eran:

1. La Campaña Nacional contra el Analfabetismo.
2. El mejoramiento cultural y profesional.
3. La intensificación de las actividades bibliotecarias en todo el país.
4. El desarrollo de la labor editorial.

El objetivo principal era capacitar al personal que prestaba los servicios en los departamentos de Bibliotecas y dentro de los Archivos del Sector Público. Se menciona que la mayoría del personal era empírico, consiguientemente no contaba con estudios profesionales dentro el área, por la misma circunstancia era de gran importancia profesionalizar tanto al personal, así como, también a las actividades que se realizaban en este ámbito, razón por la cual, se pretendió que las actividades a realizar por el personal se ejecutaran con calidad.

Como producto de lo anterior, la escuela elabora sus primeros planes de estudio, los cuales atendían a las necesidades sociales del momento, como lo era la capacitación, tanto técnica como profesional, los proyectos se desarrollaron basándose en los esquemas tanto norteamericanos como europeos, por lo tanto, el enfoque era de asignaturas de corte técnico.

Dentro la década de los 50's en resolución del establecimiento de los niveles educativos propuestos en la reorganización de la educación de ese momento, se estructuro los planes y programas de estudio de la Escuela, proporcionando los niveles de técnico (postsecundaria) y maestría (postbachillerato). Estos programas se reestructuran y consolidan en la década de los 60's.

Los 60's son una década la cual marca una serie de cambios dentro la política educativa del país, ya que se tuvo un fuerte impulso a la educación superior y la investigación, dentro este entorno la escuela tiene participación de manera activa ajustando sus niveles de estudio y así mismo modificando sus planes y programas, establece los niveles de bachillerato técnico y de licenciatura. De igual manera la ENBA contribuye a la formación de recursos humanos para la educación superior y la investigación mediante la oferta de cursos intensivos de entrenamiento técnico.

Dentro la década de los 80's, la ENBA se vincula al programa Nacional de Bibliotecas Públicas y apoya las estrategias de formación del personal profesional para la coordinación de las redes estatales de bibliotecas de bibliotecas, mediante la oferta del Plan B de Licenciatura, de igual manera la SEP reordena a la Escuela y se establecen Objetivos con el fin de mejorar la calidad en la formación de los profesionales que prepara.

Dentro los 90's, la ENBA desarrolla importantes evoluciones como son: la inserción en el ámbito de la educación superior, como consecuencia tuvo la desaparición del bachillerato técnico, permitiendo que los esfuerzos encaminados a la mejora continua del nivel licenciatura propicien una mejor vinculación con la sociedad que se refleja en el incremento de su matrícula en un 300 por ciento.

Como producto de las políticas educativas de la época y buscando contribuir a la mejora continua de la calidad de la oferta educativa en educación superior, la ENBA emprende acciones que traen como consecuencia:

- 1.- La elaboración de su Proyecto Académico, que precisa los fines y los medios para la mejora continua de los servicios educativos que ofrece.
- 2.-La elaboración de su Plan de Mejoramiento Académico, que planteaba como eje principal la elaboración de planes y programas acordes a la realidad del momento.
- 3.- La reforma de los Planes y programas de las licenciaturas (1992), basándose en los nuevos requerimientos sociales a partir de la consulta con expertos, la incorporación de la tecnología y una nueva visión del proceso educativo, todo ello reflejado en los perfiles de egreso de cada una de las licenciaturas.
- 4.- La construcción de sus nuevas instalaciones ex profeso para una institución de educación superior, las cuales permitieron mejorar las condiciones de calidad de vida de la comunidad.
- 5.- La aprobación de su Manual de Organización en 1994, que permite contar con una infraestructura organizacional acorde a las necesidades de una institución de educación superior, y su actualización en 1998.
- 6.- La elaboración de su Plan Institucional de Desarrollo 1994-2000 que marca el inicio de los procesos participativos de planeación institucional de la ENBA.
- 7.- La elaboración de su Modelo Educativo, en el que se define la filosofía educativa de la Escuela.
- 8.- La oferta de sus licenciaturas en la modalidad abierta y a distancia, que permite ampliar la cobertura de la oferta educativa a nivel nacional.
- 9.- Asimismo, se actualizan los planes y programas 1992 mediante un proceso de revisión y se ponen en operación los programas 1998 de ambas licenciaturas.

10.- La dotación de recursos y equipamiento informático para la formación de los archivistas y bibliotecarios en la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación a su práctica profesional.

El cambio del siglo y de milenio planteó desafíos para la educación superior a nivel mundial, como efecto de ello podemos mencionar, el de la sociedad del conocimiento. En respuesta a los retos, la Unesco plantea un modelo que es el retomado por el Plan Nacional de Desarrollo, y que la ENBA asume.

1.- Como respuesta a la política gubernamental, se formalizan los procesos de planeación institucional (PIFI 2001-2006) con un especial énfasis en los procesos de gestión de calidad aplicados no solamente a los procesos educativos sino a toda la gestión gubernamental.

2.- La ENBA en el año 2000 ajusta nuevamente sus Programas para dar respuesta a la formación del Profesional Asociado, el cual permitió dar un giro a la vinculación con la sociedad mediante la oferta de estancias profesionales.

3.- Dentro de las tendencias actuales de la educación superior, una exigencia a las instituciones de educación superior es ofrecer información institucional clara; por ello, cada una de ellas debe construir y socializar la concepción de su Misión y de su visión.⁴⁵

2.2 MISIÓN

“Somos una institución pública de educación superior de la Secretaría de Educación pública, que forma con calidad a los profesionales de la biblioteconomía y de la Archivonomía para desempeñar su profesión con

⁴⁵Cfr. ARRIOLA NAVARRETE, Óscar, PÉREZ PAZ, Nahúm y AÑORVE AGUIRRE, Alejandro Cuauhtémoc. “La Escuela Nacional de Biblioteconomía Archivonomía y la educación bibliotecaria”. En: El bibliotecario. Año 4, no. 38 (Agosto 2004). p. 17-21.

compromiso social y contribuir al desarrollo nacional, atendiendo a las demandas que en su ámbito generan los diferentes sectores del país.”⁴⁶

2.3 VISIÓN

“La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía será una opción de educación superior atractiva en la formación profesional de bibliotecarios y archivistas, por la mejora en los niveles de calidad de sus programas educativos, lo que estará sustentado en:

- Una adecuada formación docente y actualización profesional de sus profesores, que posibilite la organización de éstos en Cuerpos Académicos;
- Una mayor eficiencia terminal de sus estudiantes;
- La evaluación continua de sus planes y programas de estudio;
- La cobertura nacional de su oferta educativa;
- Su estrecha vinculación con los diversos sectores sociales; y
- El desarrollo de un sistema de gestión de la calidad que contribuya a la acreditación de sus programas educativos y a la certificación de sus procesos de gestión”.⁴⁷

2.4 POLÍTICAS DE CALIDAD

La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía mejora permanentemente la calidad de sus programas educativos, mediante el desarrollo de proyectos institucionales y la operación de su sistema de gestión de la calidad, realizados con el trabajo participativo de los miembros de su comunidad, con el propósito de satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de los usuarios.

⁴⁶ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA. Biblioteca. [en línea]. [Consulta: 20 junio 2009]. Disponible en Internet: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol12-24/IBI02406.pdf>

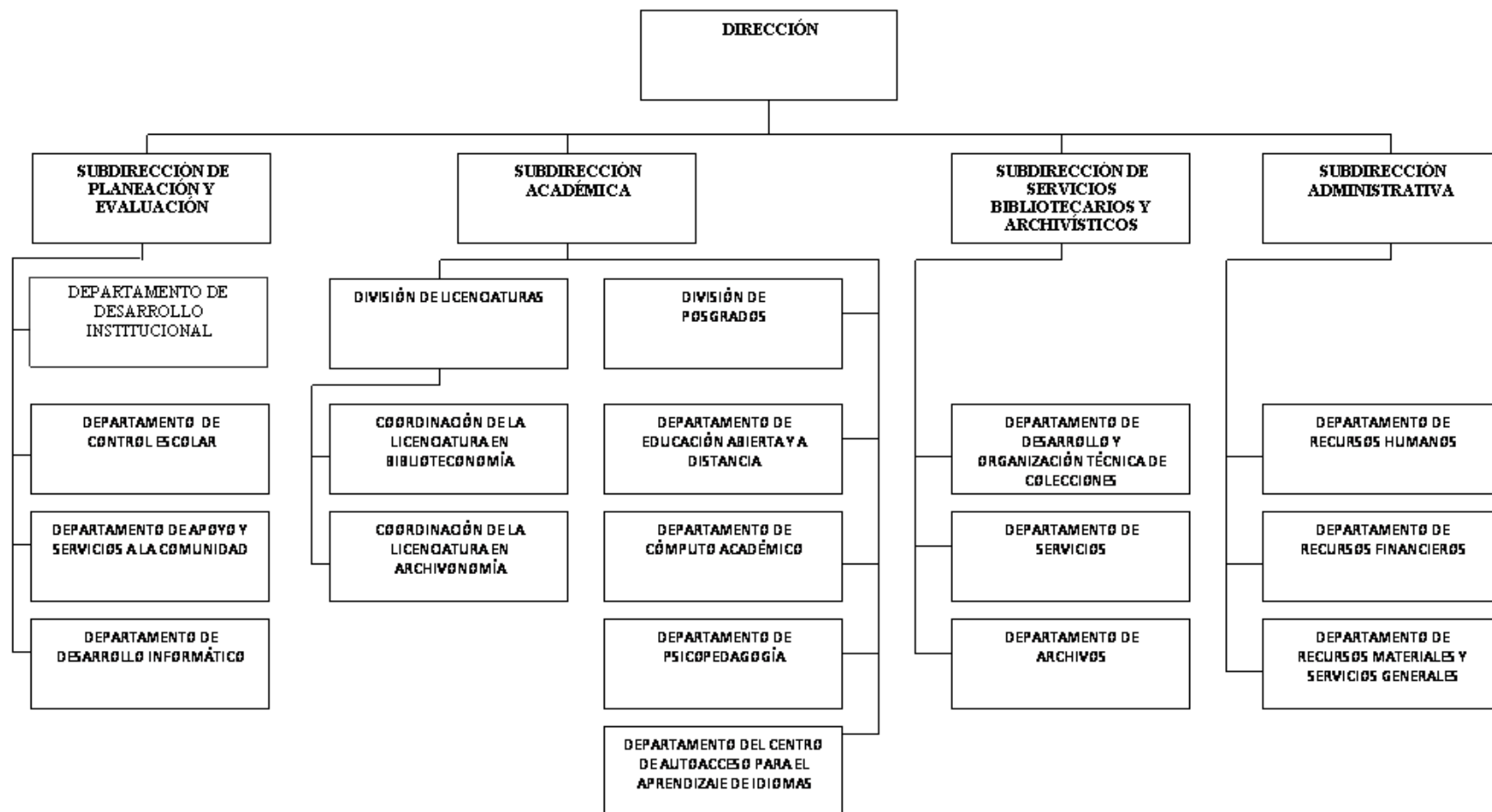
⁴⁷ Ibíd.

2.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

- 1.- Formar profesionistas con alto nivel académico, sustentados en programas educativos de buena calidad.
- 2.- Incrementar la eficiencia terminal de los programas educativos que imparte la escuela.
- 3.- Formar en la docencia y actualizar profesionalmente al personal docente de la escuela, a fin de que mejoren el desarrollo de sus actividades académicas.
- 4.- Capacitar al personal directivo, y de apoyo y de asistencia a la educación de la escuela, a fin de que mejoren el desarrollo de sus actividades administrativas.
- 5.- Establecer y mantener en correcto funcionamiento el sistema de gestión de calidad, fundamentando en las normas académicas, administrativas y técnicas que correspondan.⁴⁸

⁴⁸ ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA. *Manual de calidad*. México: ENBA, 2004.

2.6 ORGANIGRAMA⁴⁹



⁴⁹ SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Direcciones Generales: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Organigrama. [en línea]. México: SEP, SES, 2007. [Consulta: 27 julio 2009]. Disponible en Internet: http://ses4.sep.gob.mx/wb/ses/organigrama_enba

2.7 BIBLIOTECA “FRANCISCO OROZCO MUÑOZ”

La Biblioteca Francisco Orozco Muñoz (FOM), forma parte de la ENBA, y como tal, su propósito primordial es apoyar las funciones sustantivas que se desarrollan en la propia Escuela.

La finalidad que persigue toda unidad de información (biblioteca o archivo) es la de servir a su comunidad a través del uso de sus recursos documentales. El eje de toda acción que emprende la Biblioteca FOM es el estudiante, el docente, el personal de apoyo y asistencia a la educación, y el personal directivo de la Escuela, la satisfacción de sus necesidades de información, por lo que, el desarrollo de las colecciones, la organización técnica y el ofrecimiento de los servicios tienen como punto de partida los requerimientos de información documental derivados de los programas académicos e institucionales de la Escuela.

2.7.1. ANTECEDENTES

La Biblioteca FOM nace como tal, en la década de los 60`s, cabe mencionar que anteriormente solo se contaba con una colección inicial o base. Es probable que dicha colección se empezara a construir desde principios de los años cincuentas, ya que en 1953 se promueve una campaña de donación para la biblioteca de la Escuela.

Por otra parte, el *Consejo de Regencia*, el cual obtuvo primordialmente la responsabilidad de la operación de la Escuela, apoyó a la formación de dicha colección con donaciones de materiales bibliográficos, aunque para este momento todavía no se tenía destinado un espacio para la Biblioteca, sí se obtenían materiales bibliográficos para conformar una colección especializada que permitiera apoyar la enseñanza de las dos disciplinas. Las primeras publicaciones

que se tuvieron sobre Biblioteconomía fueron: *El libro* de Juan B. Iguíniz sobre la historia del libro y el *Manual de bibliotecología* de la maestra Juana Manrique de Lara.⁵⁰

La primera publicación editada por la Escuela se inicia en septiembre de 1953, denominándose *Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas*, en la que tangencialmente se va dejando constancia del quehacer de la Escuela en particular y, de los bibliotecarios mexicanos en general; esta publicación, permite suponer cuando se contó con un espacio para la Biblioteca y su colección inicial.⁵¹

En 1959, en los números 11-12 del tomo IV de este boletín, aparece por primera vez, el registro la *Lista de obras donadas a la ENBA*⁵², y en 1960 se crea el apartado *Publicaciones Recibidas*⁵³, ambas secciones se refieren a las publicaciones obtenidas básicamente por donaciones de profesores, alumnos, comités de bibliotecas, de bibliotecas y profesionales de las disciplinas de archivonomía y biblioteconomía.

Otro dato que confirma la existencia de la Biblioteca, es el que refiere a la asignación de su nombre en 1960 durante la ceremonia del XV Aniversario de la ENBA, donde se le nomina como *Biblioteca Francisco Orozco Muñoz*, en memoria de quien fuera el primer director de la Escuela⁵⁴.

De igual manera hacen referencia a ésta, en el balance que hace el Profesor Roberto A. Gordillo en ese mismo aniversario y que presentó ante el Sr. Rafael Solana, en el cual menciona:

⁵⁰ Las primeras sedes de la Escuela fueron: el Palacio de las Bellas Artes de 1945 a 1946, un piso del edificio de San Idelfonso #40 colonia Centro y una casa en Barcelona #15 en la colonia Roma de 1946 a 1951.

⁵¹ *Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas*. Tomo I, no. 2, Nov. – Dic. México, 1953.

⁵² *Boletín*. Op. Cit. Tomo IV no. 11-12, Sep. – Oct. México 1959. p. 43-45.

⁵³ *Boletín*. Op. Cit. Tomo IV no. 16-21, Abril – Sep. México 1960. p. 95-99.

⁵⁴ “Programa del XV Aniversario de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas”. En: *Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas*. Abril – Sep. 1960, Tomo IV no. 16-21, p. 7

*“En cuanto a facilidades y organización (...) la biblioteca se ha reorganizado y se ha convertido en centro de trabajo. La colección especializada en biblioteconomía, archivonomía y bibliografía, así como las obras de consulta, han sido acrecentadas principalmente debido a donativos solicitados a instituciones, ex alumnos y profesores.”*⁵⁵

Por otro lado, en su Informe como director de la Escuela en 1962 ante el secretario de Educación Pública Jaime Torres Bodet señaló:

*“La biblioteca, el archivo, el laboratorio de máquinas y el nuevo laboratorio para restauración y conservación de documentos, son centros de trabajo que no existían antes de 1959 en la forma que funcionan hoy.”*⁵⁶

Por lo tanto se hace ver, que antes de esta fecha no se consideraba dentro de la Escuela la existencia de una biblioteca.

De igual manera se supone, que aunque poco, también se adquirirían por compra materiales bibliográficos ya que se tiene noticia de la primera compra, la cual aparece documentada en 1960 en el apartado de Notas del mismo Boletín:

*“Compra: Se compraron a la señora Juana Manrique de Lara, libros de que es autora por la cantidad de \$ 85.00.”*⁵⁷

⁵⁵ GORDILLO GORDILLO, Roberto. “Balance de XV años: palabras por el profesor Roberto A. Gordillo, director de la Escuela”. En: *Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas*. Abril – Sep. 1960, Tomo IV no. 16-21, p. 21-22

⁵⁶ *Boletín*. Op. Cit. Tomo IV no. 28, p. 93

⁵⁷ *Ibíd.* p. 89

En la adquisición, la colección inicial de la Biblioteca FOM se comenzó a formar a partir de 1953 y es hasta mediados de 1962, en las instalaciones ubicadas Durango, cuando se cuenta con un espacio para la Biblioteca, designándose a la ex-alumna del nivel subprofesional Esther Gama como encargada de ésta. En los números 22-27 del Boletín aparecen por primera vez, las publicaciones periódicas y recibidas regularmente y el listado de las obras monográficas obtenidas sobre las disciplinas. El domicilio de la Escuela en las dos siguientes décadas (1973 - 1987) fue en Viaducto Miguel Alemán #155, lugar que contó con un espacio para la Biblioteca.

En la década de los 70's, dado que la institución perteneció a diversas dependencias de la Secretaría de Educación Pública, los materiales bibliográficos que obtenían, eran los que la SEP a través de su Dirección General de Bibliotecas, hacían llegar a todas las bibliotecas que estaban bajo su adscripción; de tal suerte que los libros que llegaban a la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz eran los mismos que se enviaban a las bibliotecas públicas, es decir, con temáticas muy generales y a un nivel básico que, de alguna manera, respondía a los requerimientos de información del nivel de bachillerato técnico que se tenía en la Escuela, estas donaciones se recibieron hasta 1990.

Cabe mencionar que, algunas veces se compraban materiales sobre biblioteconomía y archivonomía, además de que se seguían obteniendo donativos de materiales bibliográficos de estas áreas antes mencionadas.

Como ya se mencionó anteriormente, otra forma de obtención de recursos bibliográficos sobre biblioteconomía y estadística eran las donaciones que, a partir de la década de los 60's y hasta los 90's, el Consejo Británico concedió a la Escuela acorde a su filosofía bibliotecaria, aplicada en el quehacer de sus bibliotecas -tanto la del Consejo mismo, como la del Instituto Anglo Mexicano de Cultura- de que *todo libro debe ser leído* y por tanto, cualquier material bibliográfico que conformara su acervo que no fuera utilizado, aún

promocionándolo, debía ser descartado y ofrecido en canje o donación a otras bibliotecas que les fuera útil. Además de estas donaciones, iniciativa de sus asesores bibliotecarios (*books officers*) como Ann Petrie (1975-1976) Patrick Villa (1980-1982), Kevin Spiers (1986-1987) y Aurora Vela Muro (1990-1994) dieron pláticas sobre biblioteconomía.

En la década de los 80's, las bibliotecas universitarias principalmente las ubicadas en la zona metropolitana, vivieron un gran desarrollo en sus colecciones, gracias al apoyo recibido por parte del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología y los programas especiales que llevo a cabo la SEP⁵⁸.

Particularmente para la Escuela, cuando se dieron los cursos llamados ENBA-CONACYT, se recibió una dotación de materiales bibliográficos especializados en biblioteconomía, tanto para apoyar dichos cursos, como para apoyar los planes y programas vigentes.

La Biblioteca Francisco Orozco Muñoz en 1983 obtuvo materiales bibliográficos de carácter general, procesados técnicamente por la Dirección General de Bibliotecas, mismos que la SEP dotó a todas las bibliotecas que dependían de ella.

*“Toca a la Dirección General de Bibliotecas de la Subsecretaría de Cultura, facilitar la estantería y las colecciones clasificadas y catalogadas.”*⁵⁹

Por lo tanto, la biblioteca experimento el crecimiento de su acervo, el cual no fue sistemático, todavía en la década de los 80's, se hablaba de carencias de materiales bibliográficos para apoyo a la docencia.

⁵⁸ ALMANZA MORALES, José Luis. *El desarrollo de las colecciones en las bibliotecas mexicanas. La bibliotecología en el México actual y sus tendencias: libro conmemorativo de los 25 años de la Dirección General de Bibliotecas*. México: UNAM, 1992. p. 85.

⁵⁹ DURÁN SOLÍS, Leonel. “LX aniversario de la Escuela Nacional de Bibliotecarios”. En: *Bibliotecas y Archivos*. México, 1985 no. 16. p. 26.

“Asimismo, nuestro reconocimiento y agradecimiento a la Dirección General de Bibliotecas de la SEP que preside la Dra. Ana María Magaloni, por el decidido apoyo brindado a la escuela; sin el cual no hubiera sido posible contar próximamente con un nuevo edificio [la Escuela se iba a cambiar de instalaciones a un edificio más grande en Viaducto Miguel Alemán No.155], así como con el mobiliario y equipo, (...), estamos empezando a recibir los primeros títulos de publicaciones periódicas por suscripción para nuestra Biblioteca, esperamos muy pronto empezar a recibir asimismo, nuestras solicitudes de libros, ojalá que se consolide y que continúe en años posteriores de manera sistemática y que pronto podamos contar con una biblioteca, además de bien organizada con un acervo actualizado.”⁶⁰

Relacionado con el desarrollo institucional, la Biblioteca se vio rezagada, ya que las necesidades de información de su comunidad, eran más dinámicas que su posibilidad de adquirir los materiales documentales que está requería. Además de que la propia organización de la Escuela no incluyó la función de desarrollo de colecciones, sino hasta la década de los 90`s.

Incluso con la mejora paulatina de las condiciones de operación de la Escuela, que se fue obteniendo con el cambio de sedes y cambio de dependencia administrativa, es hasta 1990, estando ubicada en lo que habían sido los talleres de edición del diario *La Jornada*, con espacios adaptados –como en las otras sedes- se iniciaron las gestiones para obtener nuevas y propias instalaciones a instancias del Mtro. Antonio Gago, Director General de Educación Superior de la SEP, que culminaron con la autorización de un presupuesto por parte de la Dirección General de Planeación, Programación y Presupuesto de la SEP y la participación del Comité Administrador del Programa Federal de Construcción de

⁶⁰ BARQUET, Concepción. “Evolución de la ENBA, su papel en el Sistema Educativo Nacional”. En: *Bibliotecas y Archivos*. 1985, no.16. p. 47

Escuelas (CAPFCE), para construir instalaciones propias y más adecuadas para la realización de sus actividades académicas.

La primera etapa de la construcción se realizó en 1993 con el edificio de aulas, procediendo a funcionar de inmediato en dichas instalaciones. En 1994 se concluyó el edificio de apoyo académico e investigación donde se ubica la Biblioteca –en la planta baja y parte del primer piso-, en 1996 se termina el edificio administrativo y por último en 1998 la fachada de la Escuela.

En 1990, con la apertura de los financiamientos extraordinarios y del Fondo para Mejoramiento de la Educación Superior (FOMES), programa estratégico operado por el Gobierno Federal mediante la SEP para apoyar los programas y proyectos cuyo objetivo sea la superación institucional y la mejora de la calidad de los programas y servicios que ofrece las instituciones públicas estatales (IES), otorgando para ello recursos extraordinarios y con el Programa de Apoyo al Desarrollo Universitario (PROADU) que tiene la misma finalidad que el programa anterior, la Biblioteca de la ENBA ha logrado en los últimos diez años obtener recursos de manera más o menos regular, para mejorar las instalaciones, desarrollar sus colecciones y automatizar sus funciones. La forma más importante de adquisición hasta 1992 como ya se mencionó, fueron las donaciones otorgadas por estudiantes, docentes, profesionales de la biblioteconomía y la archivonomía e instituciones entre las que destacan:

1. Archivo General de la Nación (México).
2. Biblioteca Benjamín Franklin.
3. Biblioteca del Centro de Investigaciones Agrícolas del Sureste (CIASE).
4. Biblioteca del Congreso de la Unión.
5. Biblioteca Nacional de Antropología e Historia.
6. Consejo Británico.
7. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB).

8. Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).
9. Dirección General de Bibliotecas UNAM.
10. Dirección General de Investigación Científica y Superación Académica SEP.
11. Dirección de Organización y Documentación de la Secretaría de Administración del Gob. del Edo. Mex.
12. El Colegio de México.
13. Fideicomiso de Archivos.
14. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI).
15. Instituto Anglo Mexicano.
16. Instituto Matías Romero.
17. Instituto Nacional de Capacitación Fiscal.
18. Presidencia de la República.
19. Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos.
20. Universidad Autónoma Metropolitana.

Contribuyeron varias acciones para conseguir donaciones de los recursos bibliográficos, en las cuales destaca la campaña denominada *Kilómetro del libro* realizada en 1991; obteniéndose 165 títulos, de los cuales 36 títulos fortalecieron las áreas de biblioteconomía y de archivonomía.

De igual manera en el mismo año se recibió la donación de la biblioteca personal del profesor Leonardo González Rodríguez, la cual consta de 204 títulos, colección orientada hacia la archivonomía, aunque mantiene contenidos de muchas otras áreas.

Dentro los servicios que ofreció desde sus inicios la Biblioteca FOM hasta los años noventas fue el préstamo interno y eventualmente el préstamo externo; si algún usuario encontraba algún material que le servía en ocasiones se lo podía llevar a domicilio. Cuando se contó de manera regular con la adquisición de las

publicaciones periódicas se inició el servicio de alerta, formalmente éstos y otros servicios se establecen y norman en el Reglamento de Servicios publicado en 1995.

Sobre la automatización de los procesos técnicos y administrativos, en 1991 se computarizan los procesos técnicos (catalogación y consulta) utilizando el programa DELFOS, software que resuelve parcialmente las necesidades de procesamiento de datos de la biblioteca.

Ya en 1992, con el proyecto *Automatización de la Biblioteca 92-10-09-145-193*, se inicia otra etapa para automatizar la organización técnica de los materiales bibliográficos y la consulta de usuarios en línea, a través de la aceptación del software SIABUC Versión 3.0 para MS-DOS, la adquisición e instalación del paquete Novell como plataforma para la operación de red local, la adquisición e instalación de un servidor de discos compactos y cinco computadoras personales 386 y una PC 486 (ésta como servidor del paquete SIABUC), para 1994 se contaba con dos computadoras más.

Con los proyectos *Modernización Integral de la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz* de los años 1997 y 1999 se adquirieron equipos de cómputo y las nuevas versiones del SIABUC para fortalecer los procesos automatizados en la Biblioteca.

En el año 2000 con el proyecto *Automatización de los Servicios Bibliotecarios* del, se adquirió el software QUICK STAR 2 del sistema UNICORNIO, un servidor y un disco duro DIMM para ampliar la memoria, dos impresoras de matriz de punto, una impresora láser HP 2200, siete NO BRAKE, tres lectores láser de códigos de barra.

A la Subdirección de Servicios Bibliotecarios y Archivísticos se le asignaron: una PC Pentium 3 y una PC Pentium 4 para la Subdirección; nueve PC's Pentium 3, una PC Pentium 4 para el Departamento de Servicios; seis PC's Pentium 4 para el

Departamento de Desarrollo y Organización Técnica de Colecciones, equipos que sustituyen los que existían anteriormente.

Ya en el año 2002 con la asignación a la Biblioteca FOM del nuevo equipo de cómputo y la adquisición de un nuevo programa de automatización QUICK STAR 2 del sistema UNICORNIO se inició la implementación de este nuevo software, lo que le permitió que los procesos de control bibliográfico y de circulación se llevarán integralmente de manera automatizada, además de qué se podían obtener estadísticas de uso de los materiales de manera más ágil y sencilla, datos que colaboraron al proceso de desarrollar colecciones.

Más recientemente, en el año 2009 se establecieron las negociaciones para adquirir el software Pinakes, ya que el nivel de obsolescencia de UNICORNIO ponía en peligro la información de la base de datos.

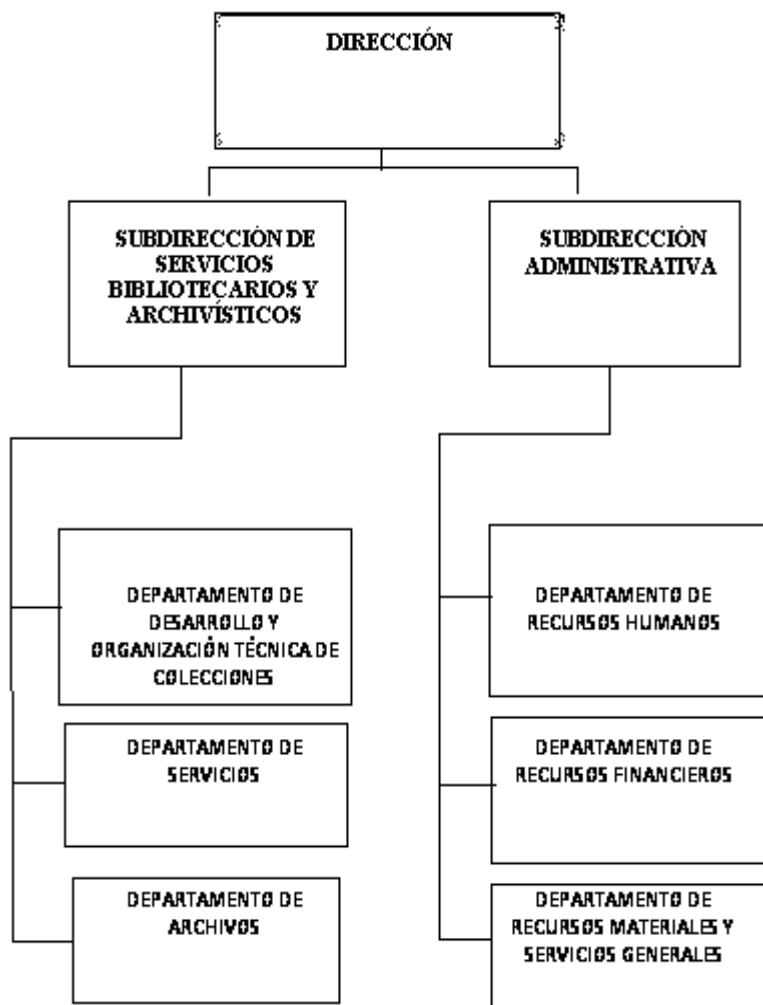
2.7.2 OBJETIVOS

En los objetivos de la ENBA se marcan claramente las necesidades institucionales, la Biblioteca FOM también cuenta con objetivos propios para la satisfacción de su comunidad usuaria, los cuales son:⁶¹

- Apoyar las funciones de docencia, de investigación y de difusión de la ENBA.
- Proporcionar a petición expresa del usuario, los servicios y recursos que requiera para desarrollar sus actividades de estudio, investigación o de lectura, bien sea con recursos propios o de bibliotecas.
- Fomentar la cooperación interbibliotecaria, así como, los servicios de extensión bibliotecaria.

⁶¹ ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA. *El manual del estudiante*. México: ENBA, 2004. p. 29

2.7.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA⁶²



2.7.4 SERVICIOS

La Biblioteca FOM, ofrece sus servicios a través del Departamento de Servicios y tiene como objetivo fundamental vincular a la comunidad de la ENBA con los recursos documentales que conforman el acervo.

⁶²SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Op. Cit.

La información contenida en sus recursos documentales, se encuentra disponible a través de diversos servicios con el propósito de hacer accesible la información generada en el campo de interés de la comunidad a la que sirve la biblioteca, estos servicios son⁶³:

➤ Servicio de Información y consulta:

El usuario puede acudir al bibliotecario de consulta para resolver dudas sobre los recursos y servicios que ofrecen.

➤ Servicio de acceso directo a las colecciones:

Consiste en el uso de los materiales dentro de la Biblioteca. Para ello, se cuenta con la modalidad de estantería abierta para las colecciones: General, de Consulta y Publicaciones periódicas.

➤ Servicio de préstamo externo:

Consiste en el préstamo de materiales para su uso fuera de la Biblioteca. Para obtener este servicio necesitas tramitar el registro correspondiente, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- Llenar una solicitud
- Entregar una fotografía tamaño infantil
- Presentar comprobante de domicilio (no credencial del IFE)
- Presentar credencial vigente de la Escuela
- Mostrar la tira de materiales del semestre al que estés inscrito

➤ Servicio de préstamo interbibliotecario:

Si requieres un material que no tenga la biblioteca, éste puede ser obtenido en préstamo de otras bibliotecas, para lo cual se tiene establecidos convenios con 60 diferentes instituciones.

⁶³ ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. *Biblioteca Francisco Orozco Muñoz: propuesta de gestión de calidad y evaluación*. México: Secretaría de Educación Pública. Dirección general de Educación Superior: ENBA, 2003. p. 28

➤ Servicio de reserva

El servicio de reserva consiste en apartar una solicitud expresada por el usuario, para materiales no disponibles, pero que si se encuentran en la colección de la biblioteca, los materiales solicitados por este servicio debe permanecer 24 horas a disposición del solicitante, a partir de la recepción en la Biblioteca.

➤ Servicio de fotocopiado

Permite la reproducción de copia fotostática de todos los materiales, es importante mencionar que se debería exigir cuidar los derechos de autor.

➤ Formación de usuarios

La cual consiste en introducir al usuario en el uso y manejo de los servicios, a si mismo proporcionarles un conocimiento previo acerca el reglamento y las colecciones que contiene la biblioteca.

➤ Servicios bibliotecarios a distancia

Este servicio consiste en proporcionar el acceso al catalogo en línea y a los medios electrónicos al usuario, así como permitir la obtención de documentos mediante el pago de la cuota vigente.

➤ Servicio de material audiovisual

El cual consiste en facilitar materiales para su consulta, cabe destacar que estos materiales requieren equipo especial.

➤ Servicio de orientación

Consiste en brindar una guía sobre el uso adecuado de los recursos, servicios y recursos y equipo que ofrece la biblioteca.

➤ Servicio de guarda objetos

Ya que no se permite el acceso a la biblioteca con mochilas, bultos o paquetes, está disponible un área para que el usuario deje sus bultos en lo que está dentro la biblioteca.

➤ Servicio de alerta

Este servicio consiste en proporcionar fotocopias de los contenidos y publicaciones periódicas vigentes dentro la biblioteca , con el objetivo de promover la utilización de publicaciones periódicas y seriadas, mantener una colaboración con el desarrollo profesional del docente y personal directivo, a los cuales se les ofrece este servicio de forma exclusiva.

➤ Generación de bibliografías de apoyo a docencia

Se mantiene una base de datos diseñada en el software MICRO CD/ISIS. La cual contiene referencias de libros, tesis y artículos de las publicaciones periódicas y seriadas que existen dentro la biblioteca, estos contenidos apoyan a los planes y programas de estudio, como material adicional a las bibliografías básicas y complementarias.

➤ Uso de Internet

Ofrece acceso a una red, es esencial una computadora del aérea de servicio de consulta, este servicio es proporcionado a todo usuario, tanto externos como internos (docentes, alumnos, personal de la ENBA, etc.) cabe mencionar que este servicio es exclusivo para búsqueda de información por lo tanto no está permitido chatear y realizar cuestiones ajenas a esta labor de búsqueda.

➤ Uso de base de datos en línea

Permite consultar tanto bases de datos en discos compactos instalados en el servidor, como bases de datos en línea.

➤ Acceso al catálogo en línea

Consiste en mantener una herramienta de acceso a las colecciones, por lo tanto se debe contar con un catálogo automatizado, generado en el software UNICORNIO.

➤ Uso de discos compactos

Este servicio, permite tener una consulta de discos compactos, en equipos de cómputo o con equipo especial prestado por la institución.

➤ Espacios individuales y para grupos

Además de proporcionar los servicios antes mencionados, la institución cuenta con espacios para uso del usuario, de forma individual, grupal y de igual manera espacios para brindar clases dentro la biblioteca.

2.7.5 COLECCIÓN

El acervo de la biblioteca se encuentra distribuido por colecciones documentales, los cuales se encuentran disponibles a los usuarios, de acuerdo a lo estipulado en el reglamento de servicios al público.⁶⁴

➤ **Colección general**

Se integra por las obras que apoyan los planes y programas de estudio.

➤ **Colección de consulta**

Está conformada por obras que proporcionan información breve y específica, como diccionarios, enciclopedias, directorios, índices, etcétera.

⁶⁴ BIBLIOTECA FRANCISCO OROZCO MUÑOZ. *Ibíd.* p. 30.

➤ **Colección de Publicaciones Periódicas y seriadas**

Se integra por una gama de títulos de revistas especializadas en Archivonomía, Biblioteconomía y áreas afines. Son obras que se publican a intervalos definidos y por lo tanto contienen información más actualizada a diferencia de otras obras.

➤ **Colecciones especiales o de reservadas**

Están integradas por obras de las bibliotecas que pertenecieron a personalidades de destacados archivistas y bibliotecarios como son: el profesor Leonardo González Rodríguez y la Mtra. María Teresa Chávez Campomanes, entre otros, así como publicaciones del AGN, del INEGI, las que edita la ENBA y aquellas colecciones y materiales documentales que por su naturaleza o procedencia requieren de atención especial.

➤ **Colecciones de tesis**

Está compuesta por los trabajos recepcionales de los egresados de la ENBA y de otras instituciones donde se imparte la carrera de Biblioteconomía y afines.

➤ **Colección de material audiovisual**

Integrada por material videos y discos compactos.

➤ **Colecciones de medios electrónicos**

Integrada por bases de datos o materiales de texto completo en biblioteconomía, Archivonomía, áreas afines o generales.⁶⁵

⁶⁵ ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA. *Reglamento*. [en línea]. [Consulta: 22 julio 2009]. Disponible en Internet: http://www.enba.sep.gob.mx/New800X600/Reglamentos/Reglam_Servicios_Bibliotecarios_2008_d_efinitivo_29_09_2008.pdf

2.7.6 EQUIPO Y MOBILIARIO

Cabe mencionar que la colección general y las publicaciones periódicas se encuentran en un mismo edificio, solo que la colección general se encuentra en la parte baja del edificio y las publicaciones periódicas se encuentran en el primer piso.

La colección de consulta y la colección general constan de lo siguiente, en cuanto a mobiliario y equipamiento.

Estantería:

Colección de consulta	
5 baterías	60 charolas c/u
Colección general	
3 baterías	84 charolas c/u
2 baterías	98 charolas c/u
2 baterías	112 charolas c/u
1 batería	70 charolas
2 baterías	60 charolas c/u

Equipo de cómputo:

Servicio de consulta	
10 equipos (solo 4 están disponibles.	Cada equipo cuenta con PC, Monitor,
1 para el consultor	Teclado, ratón y solo el consultor con bocinas.

Mesas y sillas

	Mesas	Sillas
Biblioteca	24	34
Cubículo 1	16	32
Cubículo 2	26	47

Caballerizas FOM

	Caballerizas
Biblioteca	44

Catálogo manual

Catálogos	3 muebles con 36 cajones cada uno
------------------	--

La biblioteca FOM cuenta con un cubículo en el primer piso, en el cual se encuentran la colección de recursos continuos, en el cual se encuentra la colección de publicaciones periódicas y la colección de tesis, cabe mencionar que estas colecciones se encuentran divididas, las tesis se encuentran en estantería cerrada, mientras que las publicaciones periódicas se encuentran en estantería abierta.

En seguida se proporcionará el mobiliario de publicaciones periódicas.

Estantería

PUBLICACIONES (estantería abierta)	PERIÓDICAS
4 baterías	60 charolas c/u
1 baterías	25 charolas

Equipo de cómputo

2 equipos	Cada equipo cuenta con PC, Monitor, Teclado, ratón y solo para el personal con bocinas.
1 para el personal de atención al usuario	

Mesas y sillas

Mesas	Sillas
4	10
1 escritorio para el personal	

Caballerizas

	Caballerizas
Cabe destacar que estas son utilizadas para otros fines como es, colocar equipo de cómputo y Kárdex.	3

Catálogo manual

Catálogos	1 mueble con 30 cajones
1 Kárdex	

Otros

CARRITOS	1
BANCOS	4
EXTINTORES	1
EXHIBIDORES	3

Como ya se mencionó anteriormente las colecciones de publicaciones periódicas se encuentran separadas de las tesis, razón por la cual, se detallará el mobiliario con que se cuenta en esta área, aunque se encuentra en estantería cerrada.

Estantería

TESIS (estantería cerrada)	
4 baterías	36 charolas c/u
1 baterías	49 charolas

Equipo de cómputo

	Este equipo cuenta con PC, Monitor, Teclado, ratón y bocinas.
1 equipo	

Mesas y sillas

Mesas	Sillas
6	16

Caballerizas

Caballerizas
1

Otros

CARRITOS	2	
BANCOS	2	
REPRODUCTORES DE MICROFILM	2	
EXHIBIDORES	3	2 planos y 1 circular

Es importante mencionar que dentro las colecciones de tesis, se encuentran en un estante las colecciones de videos, la cual consiste en 10 apartados para éstos.

2.7.7 PERSONAL

El personal que labora dentro la biblioteca FOM consta de un total de 9 personas, las cuales se reflejan en la siguiente tabla:

PERSONAL	TOTAL
PROFESIONAL	2
APOYO	7

Cabe mencionar que dentro el turno matutino laboran 4 personas, en el turno vespertino laboran 4 y la encargada de la biblioteca la cual labora los dos turnos.

TURNO	TOTAL	Encargada de la biblioteca 1 profesional
Matutino	4 personas de apoyo	
Vespertino	3 personas de apoyo 1 profesional	

De esta manera se labora dentro la biblioteca FOM, cabe mencionar que dentro las áreas no se encuentra personal de planta ya que son rolados de manera sistemática, está actividad se realiza mensualmente.

El personal realiza las actividades de: servicios al público, préstamo externo, intercambio de material utilizado.

De igual manera es importante mencionar que las áreas de catalogación, clasificación, desarrollo de colecciones, se encuentran ubicadas en otro apartado del edificio de biblioteca.⁶⁶

⁶⁶ Entrevista a la Lic. Soledad Mendoza Morales jefa del Departamento de Servicios de la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz, Julio, 2009

Por lo tanto, el personal se encuentra clasificado de una manera diferente que el de la biblioteca, ya que es un área que apoya a la biblioteca, su personal se encuentra conformado de la siguiente manera:

PERSONAL	TOTAL
PROFESIONAL	3
DE APOYO	3

El personal de desarrollo de colecciones y organización técnica, están compuestos por: 1 personal profesional para organización técnica y 1 personal profesional para desarrollo de colecciones, la encargada de este departamento se encuentra desarrollando las dos áreas, contando con 3 personas de apoyo, las cuales de igual forma desarrollan las áreas de desarrollo de colecciones y organización técnica.⁶⁷

2.6.6 USUARIOS

Los usuarios de una biblioteca son considerados como, las personas físicas o morales los cuales requieren de servicios y recursos, los cuales satisfagan sus necesidades de información

Los usuarios son clasificados por: usuario real y potencial, según Arriola Navarrete, como usuarios virtuales y presenciales.

El horario de atención a usuarios es de lunes a viernes de 8:00 a 21:30 horas y los sábados de 9:00 a 14:30 horas.

⁶⁷ Entrevista a la Lic. Gabriela Vázquez Santa Ana jefa del Departamento de Desarrollo de Colecciones y Organización Técnica de la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz, Septiembre, 2009

La biblioteca puede suspender servicios los días en los cuales las autoridades lo estimen necesario.⁶⁸

Cabe mencionar que la biblioteca FOM brinda servicios a los siguientes usuarios:

➤ Estudiantes⁶⁹

♦ **BIBLIOTECONOMÍA**

TURNO	TOTAL
MATUTINO	177
VESPERTINO	66
UNIVERSO	
243	

♦ **ARCHIVONOMÍA**

TURNO	TOTAL
MATUTINO	177
VESPERTINO	65
UNIVERSO	
242	

⁶⁸ Cfr. ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA. *Reglamento...* Op. Cit.

⁶⁹ Información proporcionada por Gabriela Hernández Bravo jefa del Departamento de Control Escolar de la ENBA, Agosto, 2009

♦ **ALUMNOS DE PRIMER SEMESTRE**⁷⁰

PRIMER SEMESTRE	TOTAL
BIBLIOTECONOMÍA	108
ARCHIVONOMÍA	97

♦ **UNIVERSO TOTAL**

ESTUDIANTES	690
--------------------	------------

Cabe aclarar que dentro las cifras mencionadas anteriormente no se contemplo a los estudiantes de la modalidad a distancia.

➤ **DOCENTES**⁷¹

AREA	TIEMPO COMPLETO	¾ DE TIEMPO	½ TIEMPO	HORAS	TOTAL
BIBLIOTECONOMÍA	8	3	3	17	31
ARCHIVONOMÍA	8	4	4	24	40
OTRAS DISCIPLINAS	15	5	7	4	31
TOTAL	31	12	14	45	UNIVERSO 102

⁷⁰ ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA. *Control escolar*. [en línea]. [Consulta: 22 julio 2009]. Disponible en Internet:

<http://www.enba.sep.gob.mx/New800X600/control escolar/indexcontrollesc.htm>

⁷¹ Información proporcionada por la Lic. Luz María Flores Guerrero, con oficio No. SAD/183/2009. Fecha 17/Agosto/09

➤ **FUNCIONARIOS⁷²**

AREA	TOTAL	
DIRECTOR	1	
SUBDIRECTORES	4	
JEFES DE DEPARTAMENTO	11	
COORDINADOR	1	UNIVERSO 17

➤ **PERSONAL DE APOYO A LA EDUCACIÓN⁷³**

TURNO	TOTAL
MATUTINO	36
VESPERTINO	26
	UNIVERSO 62

Las cifras proporcionadas anteriormente, representan a toda la comunidad de la ENBA, por lo tanto, se considera que la cifra total son los usuarios potenciales a los que podría atender la biblioteca FOM, consecuentemente, está debe contener documentos, los cuales sean funcionales y fundamentales para la satisfacción de las necesidades de sus usuarios y así mismo tener conocimiento de la tipología de usuarios a los cuales está sirve de manera inmediata.

⁷² Información proporcionada por la Lic. Luz María Flores Guerrero, con oficio No. SAD/183/2009. Fecha 17/Agosto/09

⁷³ Lic. Luz María Flores Guerrero, con oficio No. SAD/183/2009. Fecha 17/Agosto/09

Por consiguiente, de la estadística anterior se tomará el universo total de la comunidad de la ENBA y de esta misma se tomará la muestra, la cual se hablará con mayor detalle en el siguiente capítulo.

Es de gran importancia, conocer tanto a la comunidad de la ENBA, como de igual manera a la comunidad de la FOM (usuarios registrados).

➤ **DOCENTES Y EMPLEADOS** ⁷⁴

Empleados y docentes	110
----------------------	-----

➤ **TESISTAS**

Tesistas	10
----------	----

⁷⁴ Información proporcionada por la Lic. Soledad Mendoza Morales jefa del Departamento de Servicios de la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz, Agosto, 2009

➤ **ALUMNOS**

Biblioteconomía		Total
Matutino		156
Vespertino		38
Modalidad abierta		6
		Total
		200
Archivonomía		Total
Matutino		123
Vespertino		42
Modalidad abierta		9
		Total
		174
		Universe
		374

Los datos proporcionados anteriormente, serán de utilidad para el siguiente capítulo, puesto que de esto depende determinar el universo y por lo tanto sacar la muestra para la aplicación de los cuestionarios, los cuales nos ayudarán a detectar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para la FOM y así proporcionar información relevante para generar un cambio positivo para esta biblioteca.

Una vez que se cuenta con toda la información necesaria, en el siguiente capítulo se expondrá la parte metodológica, la cual será complementaria para esta investigación.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

Para la elaboración de esta investigación se utilizó el método deductivo, ya que en función de la hipótesis formulada, permite partir de aspectos generales aceptados como válidos de los cuales se irán deduciendo suposiciones particulares como consecuencias del fenómeno de estudio; se realizó una revisión de la literatura disponible en el campo de la evaluación de los servicios bibliotecarios. Para esto se utilizaron diversas fuentes, tanto en formato convencional, como en los nuevos soportes electrónicos y en las TIC's

Este trabajo de investigación consiste en una evaluación subjetiva de corte cualitativo, diagnóstica, según los niveles a evaluar será social, evaluación externa y enfocada a servicios, ya que se evaluarán los servicios que presta la biblioteca desde el punto de vista del usuario, por lo tanto, se realizará una investigación de campo, aplicando la técnica de la encuesta a través de cuestionarios, los cuales serán aplicados a una muestra de la comunidad de la ENBA, los cuales son: alumnos, docentes, funcionarios y personal de apoyo a la educación, acerca de su percepción sobre los servicios. Para complementar la información proporcionada para la evaluación, se recabarán datos acerca del equipo e instalaciones, misma que será observada de manera directa.

Los usuarios que visitan la biblioteca FOM, en su gran mayoría son alumnos de las carreras de licenciatura en biblioteconomía y archivonomía, los cuales fueron mencionados en apartados anteriores. La biblioteca pretende contar con la bibliografía tanto básica como complementaria, para contener información que cubra los planes y programas de estudio de la ENBA, por lo tanto, cabe mencionar que dentro de este trabajo de investigación se aplicará la estadística descriptiva, la cual consiste en recolección, presentación y descripción de datos numéricos, consecuentemente, una vez determinado el universo que rodea a la biblioteca FOM se pretende delimitar la muestra en forma aleatoria, la cual, se aplica para reducir tiempos y costos, la muestra auxiliará a determinar una parte

representativa del universo, junto con la fórmula adecuada para el universo total, de igual manera cabe mencionar, que es importante determinar el nivel de confiabilidad dentro la fórmula.

En este estudio no se considerarán a los estudiantes de primero, quinto semestre y los alumnos de la modalidad a distancia, ya que los primeros no conocen la biblioteca y no tendrá fiabilidad sus respuestas, los usuarios de 5º se encuentran fuera de la institución cubriendo su estancia profesional y los últimos usuarios se encuentran fuera de la institución, por lo tanto, no asisten a la biblioteca de manera presencial.

El procedimiento que se llevará a cabo para la realización de esta investigación, se describirá en el siguiente punto.

3.1 PROCEDIMIENTO

Dentro este punto se proporcionan los pasos que se seguirán para la realización y obtención de resultados.

Esta investigación se elaborara primordialmente delimitando el método que se utilizará, el cual consiste en el método LibQual, ya que se considera como una herramienta adecuada, que ofrece validez, confiabilidad y además de esto es una herramienta amigable la cual permite adaptarla a las necesidades requeridas

Una vez delimitado el método se elegirán las preguntas a realizar, cabe mencionar que se utilizarán las tres dimensiones del método LibQual, el programa no será utilizado como tal, este cuestionario antes mencionado contiene 29 preguntas, en las cuales se le agregarán preguntas complementarias con el fin de enriquecer el cuestionario.

Una vez realizado el cuestionario (anexo 1), se realizará un piloteo el 18 de septiembre del año en curso, el cual se llevará a cabo dentro las instalaciones de la ENBA, aplicándolo **a cinco estudiantes**, con los semestres elegidos como son: tercero, séptimo y noveno, **cinco docentes**, **cuatro personas de apoyo a la educación y dos funcionarios**, las cantidades anteriores se eligieron para hacer el piloteo, estos cuestionarios son considerados pertinentes, ya que serán utilizados únicamente para detectar fallas o debilidades dentro del cuestionario desarrollado, para elegir la muestra se utilizará una calculadora del tamaño de la muestra electrónica, la cual cuenta con una fórmula prediseñada ex profeso para este tipo de estudios, la cual puede ser consultada en la siguiente dirección: http://www.elosiodelosantos.com/calculadoras/tamanyio_muestra.htm, se puede asegurar que los resultados obtenidos con esta calculadora son confiables.

The image shows a screenshot of a web-based sample size calculator. At the top, there is a red instruction: "Escribe el tamaño de la población y con las flechas modifica el nivel de confianza para conocer el tamaño de la muestra". Below this, the variable $N =$ is shown. A blue button labeled "Ver Fórmula" is positioned to the left of the confidence level section. The confidence level is displayed as $\alpha = 5\%$ with a blue downward arrow pointing to "95%", which has a blue upward arrow next to it. Below the confidence level, the Z-score is calculated as $Z = 1.959963985$. At the bottom, the variable $n =$ is followed by an empty input box. A blue button labeled "Instrucciones" is located at the bottom right of the interface.

Con la información obtenida en el piloteo se corregirán los cuestionarios de ser necesario y una vez obtenida la muestra, se procederá a la aplicación del cuestionario maestro, el cual será aplicado el 25 de septiembre del año en curso y de igual manera será empleado dentro las instalaciones de la ENBA a la comunidad antes mencionada, los encuestados se buscarán como ya se mencionó fuera de la biblioteca y en aulas.

Como ya se comentó anteriormente se eligió utilizar para esta investigación el método LibQual, el cual se hablará más detalladamente en el siguiente punto.

3.2 EL MÉTODO LIBQUAL

Como ya se señaló anteriormente, es importante definir el método con el cual se realizará esta investigación, por lo tanto, en este punto se abordará la reseña cronológica del método elegido que es LibQual.

En 1999, la Association Research Library (ARL) notifica a la comunidad la utilización de un nuevo instrumento LibQual, el cual se contemplo dentro de 5 proyectos de estudio que se encontraban planteados, el cual se tenía contemplado para ser aplicado dentro las bibliotecas con el objetivo de conocer la calidad con que se ofrecen los servicios, y con la finalidad de que los resultados pudieran ser interpretados en un corto plazo, los cuales serían utilizados de la mejor manera por la institución a la que pertenece.

En el mismo año, los directivos de la Universidad de Texas A&M (TAMU), concluyen invitar a distintas instituciones a participar y del mismo modo aplicar el proyecto SERVQUAL (calidad de servicio empresarial), el cual fue utilizado para la evaluación de la calidad primordialmente como ya se mencionó anteriormente, dentro el sector privado, este método fue desarrollado en la década de los 80's por "Parasuraman, Zeithaml y Berry"⁷⁵

⁷⁵ COLMENARES D., Oscar A. y SAAVEDRA T., José L. *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. vol.6, no.4 (oct.-dic. 2007). Buenos Aires: Técnica Administrativa. [en línea]. [Consulta: 9 septiembre 2009]. Disponible en Internet: <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>

Para lo cual colaboraron 10 instituciones, mismas que realizaron aportaciones económicas mínimas y el resto fue proporcionado por la Universidad de Texas A&M.

Cabe mencionar que, LibQual permite identificar la calidad de los servicios dentro las bibliotecas académicas, por medio de la percepción del usuario, el cual mantiene su origen en el modelo de evaluación SERVQUAL.⁷⁶

El modelo SERVQUAL el cual pretendía realizar una evaluación sobre la satisfacción de los usuarios dentro el sector privado, desafortunadamente no tuvo resultados satisfactorios en las bibliotecas, por lo tanto, se requería una adaptación a la realidad de las unidades de información.

Por ello, un equipo de la Texas A&M University, en colaboración con la Association of Research Libraries (ARL) y con la financiación del Departamento de Educación del Gobierno de los Estados Unidos, a través del Fondo para la Mejora de la Educación Superior (FIPSE), desarrollaron un proyecto que adecuaba el protocolo SERVQUAL a las bibliotecas universitarias y de investigación: LibQUAL+⁷⁷

Las metas que se plantearon como inicio fueron:

- 1) Convertirse en una herramienta que permitiera determinar la calidad del servicio de la biblioteca.
- 2) Desarrollar mecanismos y protocolos de evaluación para bibliotecas.
- 3) Identificar las mejores prácticas en el abastecimiento del servicio de la biblioteca.

⁷⁶ Cfr. GASCA DANIEL, Catalina. *Evaluación de los servicios de una biblioteca universitaria especializada en el área de Ciencias sociales y administrativas del IPN*. México: El autor, 2008. Documento electrónico. Tesis (Master en gestión de la información) – Universidad de la Habana.

⁷⁷ LIBQUAL. LibQUAL+: Charting Library service quality. [en línea]. Estados Unidos: Association of Research Libraries. [en línea]. [Consulta: 9 septiembre 2009]. Disponible en Internet: <http://www.LibQUAL.org>

- 4) Establecer un programa para la calidad de los servicios en las bibliotecas miembros de la ARL.

Con el proyecto piloto se elaboraron otros más con diferentes bibliotecas a lo largo del tiempo, por cada aplicación de la herramienta de LibQual se realizaban ajustes ya que se detectaban deficiencias en cuanto a su aplicación en las Universidades que participaron en la aplicación, estas bibliotecas universitarias pertenecían a las siguientes instituciones: University of Arizona, University of California, Santa Barbara, University of Connecticut, University of Houston, University of Kansas, University of Minnesota, Michigan State University, University of Pennsylvania, University of Pittsburg, University of Washington, Virginia Tech, Cork University.

Las bibliotecas de las universidades mencionadas anteriormente proporcionaron información muy valiosa para determinar el buen funcionamiento del instrumento y mejorar el mismo de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación.

Los beneficios que se obtienen al utilizar LibQual según la ARL, son el de comprobar e identificar los valores de los servicios desde la percepción de los usuarios, con el objetivo de mejorar la calidad y ver la posibilidad de crear nuevos servicios.⁷⁸

Objetivos:⁷⁹

- Fomentar una cultura de **excelencia** en la prestación de servicios bibliotecarios.

⁷⁸ Cfr. GASCA DANIEL, Catalina. Op. Cit.

⁷⁹ Cfr. JÁTIVA MIRALLES, Victoria María, GALLO LEÓN, José Pablo. LIBQUAL+TM: Evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. [en línea]. [Consulta: 9 septiembre 2009]. Disponible en Internet: http://docs.google.com/gview?a=v&q=cache:-vKMkfo2kEcJ:www.rebiun.org/export/docReb/libqual_evaluacion.pdf+M.%C2%AA+VICTORIA+J%C3%81TIVA+MIRALLES+Y+JOS%C3%89+PABLO+GALLO+LE%C3%93N&hl=es&gl=mx

- Ayudar a las bibliotecas a **conocer las percepciones de los usuarios** respecto a los servicios de calidad.
- Reunir e interpretar sistemáticamente la **retroalimentación** de información por parte de los usuarios a lo largo del tiempo.
- Suministrar a las bibliotecas información equivalente de otras instituciones semejantes.
- Identificar **buenas prácticas** dentro el servicio bibliotecario.
- Mejorar las **destrezas analíticas** del personal bibliotecario para interpretar y utilizar los resultados".

El modelo LibQual, al igual que su antecesor SERVQUAL trabaja con un conjunto de dimensiones aplicables a los servicios bibliotecarios con la finalidad de medir el grado de satisfacción de los usuarios.

Cabe mencionar que LibQual se encuentra en actualización constante, ya que se consideraban inicialmente ocho dimensiones, posteriormente cuatro y en la actualidad se consideran únicamente tres, las cuales consisten en medir las percepciones y las expectativas de los usuarios.

Estas tres grandes dimensiones consisten en:

- ✓ Valor Afectivo del Servicio.
- ✓ La Biblioteca como lugar.
- ✓ Control de la Información.⁸⁰

⁸⁰ DAVIS, MaShana y KYRILLIDOU, Martha. *LibQUAL+Charting Library Service Quality: Procedures manual 2009*. [en línea]. [Consulta: 9 septiembre 2009]. Disponible en Internet: <http://www.libqual.org/Manual/index.cfm>

- **Valor del servicio:** Esta primera dimensión es el resultado de la fusión de tres dimensiones establecidas por el modelo SERVQUAL:
 1. *Empatía* (el cuidado, la identificación y atención individualizada del personal con el usuario);
 2. *Responsabilidad* (la disponibilidad y buena voluntad para ayudar a los usuarios y ofrecerles un servicio rápido); y
 3. *Seguridad* (el conocimiento y cortesía del personal así como su habilidad para transmitir confianza y serenidad).

- **Biblioteca como lugar, espacio:** refleja la dimensión de *tangibilidad*, es decir de elementos tangibles (el aspecto de las instalaciones, la adecuación de las mismas para el estudio y trabajo en grupo, el mobiliario, los equipamientos, los medios de comunicación, la apariencia del personal, etc.).

- **El acceso a la información:** mide aspectos como la cobertura y alcance de la información, la adecuación de las colecciones, el acceso completo y general a todo tipo de información, en cualquier formato, evitando barreras de espacio y tiempo, etc.⁸¹

En cuanto a la estructura que contiene el modelo LibQual, cabe mencionar que consta de tres partes:

La primera son cinco preguntas generales de identificación del usuario, es para tener información demográfica del participante como: edad, sexo, el grupo de usuario (estudiante, graduado, docente, investigador, etc.), y la disciplina. Las

⁸¹ Cfr. FERRER TORRENS, Adelaida y REY MARTÍN, Carina. *Aplicación de LIBQUAL+ en el CRAI de la Universidad de Barcelona*. [en línea]. Barcelona: Universidad de Barcelona. [Consulta: 9 mayo 2009]. Disponible en Internet: <http://www.recercat.net/bitstream/2072/1497/1/libqual.pdf>

categorías de la disciplina las cuales pueden ser modificadas para necesidades particulares que cada institución requiera.

En la segunda se encuentran las 22 preguntas base del instrumento. Si un participante elige agregar preguntas locales al cuestionario, esas preguntas locales serán entremezcladas con las incluidas como la base para formar un total de 27 preguntas, aquí se integran las preguntas generales de la satisfacción y de los resultados. Esta sección incluye ocho preguntas adicionales, las cuales versan sobre la instrucción proporcionada por los bibliotecarios en el manejo de la información y la satisfacción general del usuario. También se insertan tres preguntas sobre el uso de la biblioteca. Estas preguntas intentan indagar cuantas veces el usuario usa o asiste a la biblioteca (en persona o en línea) así como cuantas veces utilizan navegadores como Google o Yahoo para obtener la información que necesita.

El tercer y último apartado es el referente a comentarios. Aquí se deja un espacio en blanco para que las personas encuestadas incorporen sus comentarios sobre el servicio de la biblioteca.⁸²

El proceso de la evaluación de los servicios de calidad desde el punto de partida del usuario en la biblioteca conlleva a las siguientes fases:

- Seleccionar el servicio para la evaluación y delimitarla
- Proporcionar alternativas de vías de información como la Web, correo electrónico, entre otros.
- Moldear o bien adaptar el instrumento tomando en cuenta los objetivos, como sus características particulares de la misma.

⁸² Cfr. KYRILLIDOU, Martha. *Your LibQUAL+® Community: A Results Meeting; Statistics and Service Quality Programs Association of Research Libraries*. American Library Association (ALA) Annual Conference, [en línea] 2007 [Consulta: 9 septiembre 2009]. Disponible en Internet: www.libqual.com/documents/admin/ResultsMeeting1.ppt

- Establecer un formato o software para analizar e interpretar los resultados de las encuestas.

LibQual es un instrumento para medir la calidad de los servicios, se aplica en diversas bibliotecas en diferentes países, con el fin de formar una cultura de mejora continua en las bibliotecas, de acuerdo al buen uso y funcionamiento de la misma, así como poder modificar y eliminar los problemas y las preocupaciones que se tienen en las bibliotecas por ignorar la importancia de proporcionar un buen servicio a los usuarios y de poder satisfacer sus necesidades de información.

Para obtener una participación oficial dentro el método LibQual, se debe llenar una solicitud, que se encuentra disponible dentro del portal oficial, en la siguiente dirección: <http://www.libqual.org/Register/index.cfm>, en la cual, se proporcionará el formato para completar información, este método requiere de una cuota.

Como ya se mencionó anteriormente, el método LibQual posee un cuestionario para realizar la evaluación dentro las bibliotecas, por lo tanto, en el siguiente punto se hablará más de este instrumento de apoyo.

3.3 ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Para la elaboración de un instrumento adecuado para esta evaluación, se tomará en cuenta las tres dimensiones que maneja LibQual.

Este cuestionario está basado en las 3 dimensiones que maneja LibQual, por consiguiente, se ocuparán las dimensiones y las 29 preguntas que se manejan, se ha determinado solamente ajustar las preguntas de este método, ya que se consideran importantes y básicas para determinar el nivel de eficiencia del personal, por lo tanto, solo para enriquecer este cuestionario se colocarán preguntas que serán de apoyo para esta evaluación.

El cuestionario consta de tres dimensiones como ya se menciono anteriormente, la primera sección está conformada por 26 preguntas las cuales serán calificadas por muy alto, alto, bajo o muy bajo.

La segunda sección está conformada por cuatro preguntas de la 27 a la 30 y será calificada por una escala del 0 al 10, la cual consiste en muy insatisfecho o muy satisfecho.

Dentro la tercera sección está conformada por 3 preguntas, de la 31 a la 33, la cual será resuelta por diario, semanal, mensual, semestral o nunca.

Cabe mencionar que este cuestionario es solo tentativo, por lo tanto, al realizar el piloteo del cuestionario se pretende verificar si alguna pregunta relevante no fue incluida en la encuesta, esto según los resultados obtenidos en la prueba permitiendo elaborar un mejor instrumento. (Véase anexo 1).

Por lo tanto, al cuestionario se le modificará el encabezado, ya que los datos de identificación no serán los mismos, este cuestionario será aplicado tanto a estudiantes, docentes, administrativos y personal de apoyo a la educación, por consiguiente se tendrán distintos encabezados para identificar con mayor facilidad los distintos usuarios que atiende la biblioteca FOM.

Una vez adecuado el cuestionario será aplicado a los usuarios de la biblioteca, los cuales son proyectados por la muestra, la cual se hablará de manera más detallada en el siguiente punto.

3.4 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Para desarrollar la aplicación de los cuestionarios, es importante identificar el número total de población, y consecuentemente definir la muestra, la cual tiene como característica principal contener la población más representativa de esta.

Por lo tanto, se definirá lo que es muestra:

Christensen Howard plantea que, *“la muestra aleatoria simple, es aquella muestra que se extrae de la población, de tal modo que, en cada etapa del muestreo, cada elemento que pertenece en el arreglo de la población tiene una oportunidad igual de ser escogido.”*⁸³

Murray Spiegel dice que *“una forma de obtener una muestra representativa es por medio del proceso denominado muestreo aleatorio en el cual cada miembro de una población tiene las mismas probabilidades de ser incluido en la muestra.”*⁸⁴

Por consiguiente, podría decirse que, una muestra es una porción de un universo, la cual debe contener todas las características del mismo, al decir universo, se refiere a contener el total de elementos que conforman un grupo o población con características determinadas.

Cabe mencionar que la muestra es un aspecto importante para los trabajos de investigación ya que con este método, podemos obtener datos con mayor rapidez y con un menor costo, la cual tiene una precisión según el nivel de fidelidad que se desee obtener.

⁸³ CHRISTENSEN, Howard B. *Estadística paso a paso*. México: Editorial Trillas, 1997. p.33

⁸⁴ SPIEGEL, Murray R., Stephens, Larry J. *Estadística. 3ra ed.* México: Mc Graw Hill, 2001. p.183

La muestra es importante pues permite definir el tamaño de la población, ya que se puede tener distintos tipos de población, como lo es la finita y la infinita, dentro la infinita cabe mencionar que son grandes números de usuarios, los cuales son imposibles de analizar en su totalidad, como ya se mencionó anteriormente ayuda a la reducción de tiempos y costos, con la realización de la muestra permite realizar estudios, los cuales sin está serían difícil de lograr, permite prevenir gastos inútiles en un análisis exhaustivo.

Por otra parte, en ocasiones, el muestreo puede ser más exacto que el estudio de toda la población ya que el manejo de un menor número de datos provoca también menos errores en su manipulación. En cualquier caso, el conjunto de individuos de la muestra son los sujetos realmente estudiados.

El número de sujetos que componen la muestra suele ser inferior que el de la población, pero suficiente para que la estimación de los parámetros determinados tenga un nivel de confianza adecuado. Para que el tamaño de la muestra sea idóneo es preciso recurrir a su cálculo.⁸⁵

Para determinar el tamaño de la muestra es necesario mencionar que fueron consultados distintos autores, los cuales manejan diferentes fórmulas para obtener los datos precisos acerca de las muestras de la población, ya sea finita o infinita, por mencionar algunos como: Rojas Soriano, Verdugo Sánchez, Schaum, entre otros.

Dentro la elección de la muestra es de gran importancia señalar que dicha fórmula auxilia a realizar de la manera correcta y precisa la operación, por otro lado, es primordial mencionar que se eligió esta fórmula ya que es importante poder recuperar información de las tecnologías de la Información, y de igual manera poder utilizar los recursos proporcionados por la tecnología que hoy en día poseemos.

⁸⁵ Cfr. SPIEGEL, Murray R., Stephens, Larry J. Op. Cit.

Es trascendental considerar el nivel de fidelidad que se maneja al realizar la operación para sacar la muestra de la población total, ya que se pretende minimizar el nivel de error, es recomendable para un nivel de confianza alto utilizar el 95%, 99% y el 99.9%.

Para esta investigación se eligió utilizar un nivel de confianza del 95% ya que se considera un nivel elevado de confianza para obtener resultados útiles.

Por lo tanto, se ocupará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{0.25N}{\left(\frac{\alpha}{z}\right)^2 (N-1) + 0.25}$$

Significado de la fórmula:

N es el tamaño de la población, alfa es el valor del error tipo 1

Z es el valor del número de unidades de desviación estándar para una prueba de dos colas con una zona de rechazo igual alfa.

0.25 es el valor de p^2 que produce el máximo valor de error estándar, esto es $p = 0.5$

n es el tamaño de la muestra.

En este programa, se escribe el valor del tamaño de la población (N) y automáticamente proporciona el valor de (n) que corresponde al tamaño de la muestra.

El valor que toma al inicio del programa para el error alfa, es del 5 % (0.05) con un nivel de confianza de 95 % (0.95) lo que equivale a un valor de z de 1.959963985 (a nivel práctico 1.96).

Si se desea calcular el tamaño de la muestra para otros valores del nivel de confianza, se puede modificar con las flechas.⁸⁶

Para este trabajo de investigación, la muestra mencionada anteriormente arroja que:

Estudiantes MUESTRA **189**

	Matutino	Vespertino	
Biblioteconomía 3º, 7º y 9º	133	53	186
Archivonomía 3º, 7º y 9º	137	49	186
			372

⁸⁶ DE LOS SANTOS, Sergio, OSIO; Francisco y VILARDELL, Celia. *Calculadora del tamaño de la muestra*. [en línea]. [Consulta: 3 septiembre 2009]. Disponible en Internet: http://www.elosiodelosantos.com/calculadoras/tamanyio_muestra.htm

Docentes MUESTRA 81

Biblioteconomía	31	
Archivonomía	40	
Otras áreas	31	102

Funcionarios y Personal de Apoyo a la Educación MUESTRA 66

Director	1
Subdirector	4
Jefes de departamento	11
Coordinador	1
	TOTAL 17
Personal de apoyo 54	
Matutino	36
Vespertino	26
	TOTAL 62
	TOTAL 79

La muestra es tomada con un nivel de confianza del 95% dentro la calculadora del tamaño de la muestra.

Una vez validado el cuestionario con el cual se va a trabajar, se obtuvo la muestra basada en el universo de la población de usuarios potenciales de la biblioteca

FOM, en el siguiente apartado se determinará el período y aplicación de los cuestionarios.

3.5 PERÍODO Y APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS

Una vez que se determino la muestra la cual consiste en: estudiantes (189), docentes (81), funcionarios y personal de apoyo a la educación (66); cabe mencionar que los cuestionarios que se aplicarán manejarán la misma estructura solamente con un cambio dentro del encabezado en la parte de identificación del tipo de usuario.

Con el cuestionario antes mencionado se efectuó una prueba piloto a la comunidad de la ENBA (aplicándolo **a cinco estudiantes, con los semestres elegidos como son: tercero, séptimo y noveno, cinco docentes, cuatro personal de apoyo y dos funcionarios**, estas cantidades se eligieron para hacer el piloteo, ya que se considera adecuado, y podrá cubrir con las características para determinar si el cuestionario aplicado es adecuado para realizar este trabajo de investigación, también se uso como referencia la muestra), con el fin de comprobar el grado de efectividad y así poder apreciar los errores con anticipación como: preguntas imprecisas, inútiles, etc., posteriormente se modificó el cuestionario con las observaciones y modificaciones propuestas por los propios encuestados.

Se corregirán los cuestionarios de ser necesario y una vez obtenida la muestra, se procederá a la aplicación del cuestionario maestro, el cual será aplicado desde el **21 de septiembre** del año en curso, dentro de las instalaciones de la ENBA a la comunidad antes mencionada, los encuestados se buscarán como ya se mencionó fuera de la biblioteca y en aulas.

Durante la aplicación del piloteo que se llevo a cabo del 18 al 20 de septiembre del 2009, se pudo percibir lo siguiente:

En cuanto al cuestionario, la comunidad de la ENBA (estudiantes, docentes, personal de apoyo y funcionarios) comprende bien las preguntas aplicadas en el cuestionario, aunque son consideradas repetitivas, cabe mencionar que este método es utilizado para verificar la fiabilidad de las respuestas.

En cuanto al encabezado de los cuestionarios, se realizaron cambios no previstos anteriormente, ya que cada uno se desarrolla de distinta manera, los cuales consistieron en seleccionar el tipo de usuario potencial según las funciones a realizar como son para docentes y administrativos, el cual queda de la misma forma para estos dos rangos, personal de apoyo a la educación y el último para estudiantes. (Véase anexo 1)

Realmente no hubo cambios sustantivos que alteraran el sentido de las preguntas, se procedió por lo tanto a la aplicación del cuestionario a la muestra obtenida.

Para arrancar el estudio se decidió de manera inicial aplicar el cuestionario a la muestra de estudiantes, en la semana del 21 al 25 de septiembre del 2009, como ya se mencionó se aplico a 3º, 7º y 9º tanto del turno matutino como vespertino de igual manera, para realizar este procedimiento se requirieron los grupos a los docentes que en ese momento terminaban clase, de esta manera permitió tener un orden adecuado de que usuarios potenciales que fueron encuestados.

Una vez que se concluyo la aplicación de los alumnos, se prosiguió con los funcionarios y personal de apoyo a la educación, esto se realizo así ya que la población era menor, por lo tanto, se realizó la aplicación del 28 al 30 de septiembre del 2009.

Cabe mencionar que a la hora de la aplicación del instrumento se descartó al personal de apoyo a la educación, ya que la mayoría de ellos manifestó no asistir a la biblioteca, consecuentemente, no hacen uso de la misma e ignoran los servicios que la biblioteca mantiene, por lo tanto, el nivel de credibilidad era muy bajo para aquellos que contestaban, y la mayor parte de esta población prefería no contestarlo.

Como ya se mencionó anteriormente, el personal de apoyo a la educación y funcionarios formaban parte de la misma muestra, por lo tanto, se observó que los funcionarios contestaban abiertamente los cuestionarios, así que, se contemplaron a 10 de estos para cubrir una parte proporcional de la muestra, mismos que fueron encuestados del 30 de septiembre al 2 de octubre.

La aplicación de la muestra de docentes, fue llevada a cabo del 5 al 9 de octubre, cabe mencionar que la muestra consistía en 81 cuestionarios, los cuales no fueron completados por las siguientes causas:

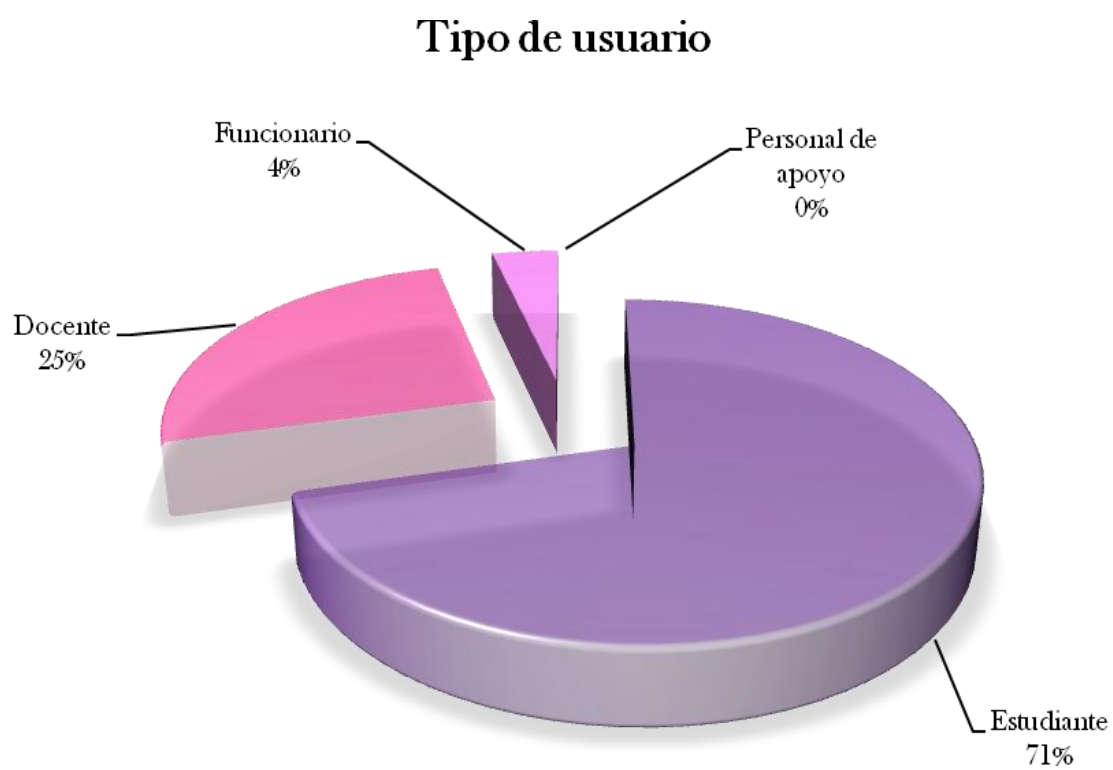
- 1.- No tenían tiempo suficiente para desarrollar el cuestionario.
- 2.- Olvidaban o extraviaban el cuestionario.
- 3.- Algunos de los asesores se encontraban ausentes.
- 4.- Ya no se encuentran más laborando en la institución.

Por lo tanto, esto fue un inconveniente para concluir con la aplicación de los cuestionarios, cabe mencionar que se cubrió una parte proporcional de la muestra, la cual consiste en 68 cuestionarios aplicados.

En seguida, se proporciona un gráfico, el cual muestra los usuarios y el tamaño de la población encuestada.

3. USUARIO

TIPO DE USUARIO	RESPUESTA
Estudiante	189
Docente	68
Funcionario	10
Personal de apoyo	0



3.6 IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS

La FOM proporciona los siguientes servicios:

Servicio de información y consulta. Consiste en la realización de búsquedas en medios electrónicos e impresos.

Servicio de acceso directo a las colecciones. En este servicio los usuarios pueden utilizar libremente las colecciones y equipo de la biblioteca.

Servicio de préstamo externo. Para la utilización de materiales fuera de la biblioteca.

Servicio de reserva. Desarrollado por los usuarios que apartan material mediante una solicitud, los cuales no se encuentran disponibles en el momento, mismos que permanecen 24 horas a disposición del solicitante.

Servicio de préstamo interbibliotecario. Permite el acceso a los materiales existentes en otras instituciones y en reciprocidad conforme a los criterios establecidos por el Código de Préstamo interbibliotecario de la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior e Investigación (ABIESI)

Servicio de material audiovisual. Facilitan los materiales para su consulta requiriendo equipo especial.

Servicio de formación de usuarios. Consiste en introducir al usuario en el uso y manejo de los servicios, de las colecciones y del presente reglamento.

Servicio bibliotecarios a distancia. Proporciona acceso al catálogo en línea y a los medios electrónicos, y la obtención de documentos mediante el pago de cuota vigente.

Servicio de fotocopiado. Permite la reproducción en copia fotostática del material de la biblioteca a solicitud del usuario.⁸⁷

Es de gran importancia poder identificar los servicios que ofrece la biblioteca, ya que es un punto vital para esta investigación, por otra parte, una vez que se conocen los servicios desarrollados por dicha biblioteca, en el siguiente punto se hará una contrastación de las instalaciones y equipamiento, el cual contiene la biblioteca FOM.

3.7 CONTRASTACIÓN DE NORMAS CONPAB CONTRA INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

En este apartado se va a contrastar el equipo e instalaciones con lo propuesto en las normas CONPAB. Ya que con este punto se va a identificar si la biblioteca FOM cumple con los lineamientos proporcionados por las normas CONPAB.

“Las IES deben proveer a la biblioteca académica los recursos necesarios para ofrecer los servicios de información suficientes, accesibles, adecuados y actualizados en forma sostenida y permanente; que den apoyo a la misión, visión y objetivos de la institución y que cubran las necesidades de información de los usuarios, conforme a la naturaleza de los programas académicos de docencia, investigación, difusión y extensión de la cultura.”⁸⁸

⁸⁷ Entrevista a la Lic. Soledad Mendoza Morales jefa del Departamento de Servicios de la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz, Septiembre, 2009

⁸⁸ CONSEJO NACIONAL PARA ASUNTOS BIBLIOTECARIOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Op. Cit. p. 18

Normas CONPAB	Biblioteca FOM
Se debe disponer de instalaciones bibliotecarias que cuenten con espacios seguros y confortables, que contribuyan al estudio y a la investigación en condiciones adecuadas para los usuarios, el personal, las colecciones y el equipo.	Se cuenta con instalaciones bibliotecarias adecuadas, espacios seguros, contribuye al estudio y a las investigaciones, se encuentra en condiciones adecuadas tanto para el usuario, el personal, el equipo y las colecciones, ya que cuentan con el espacio suficiente para su crecimiento.
Toda biblioteca académica debe estar equipada con mobiliario especializado, con el propósito de garantizar la comodidad y la seguridad de los usuarios y del personal, así como la protección de las colecciones.	Como ya se mencionó en el apartado del equipo y mobiliario, la biblioteca está equipada con mobiliario adecuado para sus usuarios, tanto las mesas, como las caballerizas y las sillas, las cuales no dañan las colecciones.
Debe adquirirse el mobiliario que permita alojar las colecciones según su formato y soporte, dejando entre el 10 y el 25% de espacio libre para el futuro crecimiento de los acervos, y de acuerdo con lo establecido en el plan de desarrollo bibliotecario de la institución.	Cuenta con estantería adecuada, la cual permite alojar las colecciones, pero cabe mencionar que la colección de VHS no cuenta con la estantería adecuada y los acervos se encuentran en estantería adecuada con espacios suficientes para su crecimiento.

Para garantizar la búsqueda. El acceso y la recuperación de la información en sus diversos formatos y soportes, así como el desarrollo de los servicios de bibliotecas digitales y servicios remotos, las IES deben disponer de equipo de cómputo, periféricos e infraestructura de redes, de acuerdo con los avances de las nuevas tecnologías de la comunicación e información, previendo su mantenimiento y actualización.

Se cuenta con equipo para desarrollar la búsqueda y recuperación de información del catálogo, cuenta con infraestructura de redes de acuerdo con los avances de las TIC's, se provee mantenimiento y actualización periódica. Aunque el ancho de banda de la red es limitado y hace que las computadoras se queden pasmadas.

El número de computadoras a instalarse para el servicio de los usuarios debe determinarse de acuerdo a lo establecido por la ANUIES en lo relativo a los indicadores y parámetros para el ingreso de instituciones de educación superior a esa Asociación, misma que toma en cuenta la tipología de las IES.

Cuenta con equipo de cómputo para proporcionar el servicio de catálogo y acceso a base de datos, con los que se encuentra en suscripción, según lo establecido por las ANUIES, (equipo con acceso y recuperación en línea, no cuenta con redes inalámbricas para equipos portables)

Los lugares necesarios para el servicio a usuarios, es calcular el 15% de la suma total de los alumnos inscritos en la modalidad presencial y del personal docente de tiempo completo, distribuido de la siguiente manera:

50% de los lugares para la lectura colectiva	20% Mantiene lugares para la lectura colectiva
30% de los lugares para lectura individual	45% Lugares para lectura individual
10% de los lugares para estudio en cubículo	20% Áreas para estudio en cubículo
5% de los lugares para equipos de cómputo	5% Lugares para el equipo de cómputo
5% de los lugares para lectura informal o áreas de descanso	10% Lugares para la lectura informal y área de descanso

Respecto a la flexibilidad del edificio, éste debe permitir modificaciones internas, de acuerdo a las necesidades que surjan por innovaciones tecnológicas y de servicios. Con el fin de garantizar la flexibilidad, se aconseja evitar en lo posible la construcción de muros fijos o estructurales en los interiores del edificio, para permitir la realización de modificaciones en la ubicación de áreas y la distribución de mobiliario y equipo.

El edificio muestra flexibilidad, ya que permite modificaciones internas, acordes a las necesidades del área, los muros que mantiene la biblioteca son totalmente flexibles a las necesidades de la misma, ya que permite la realización de modificaciones en los distintos apartados, como lo son el de colecciones generales y de consulta, así como al aula 1 y 2.

Respecto a las instalaciones, debe preverse la conectividad total en el edificio; debe existir la capacidad y la facilidad de instalar cableado y conexiones para corriente eléctrica, voz y datos, Internet, teléfono y circuito cerrado, en cualquier punto del edificio.

Contiene capacidad y facilidad para instalar cableado tanto para corriente eléctrica como para internet, teléfono y circuito cerrado.

El edificio de la biblioteca debe disponer de aire acondicionado y sistema de extracción de aire, de acuerdo con las diferentes áreas y colecciones, poniendo especial cuidado en aquellas destinadas al resguardo de colecciones especiales.

El edificio cuenta con ventilación natural, no contiene aire acondicionado para el mantenimiento adecuado de las colecciones y sus distintas áreas, no cuenta con extractores de aire.

Los edificios de más de una planta deben tener elevadores y montacargas para facilitar el movimiento de usuarios, personal y colecciones entre los diferentes niveles, además de rampas e instalaciones especiales para personas con capacidades diferentes.

Como ya se mencionó anteriormente, las publicaciones periódicas se encuentran el primer piso, mientras que la biblioteca se encuentra en la planta baja y no contiene ningún tipo de elevadores, ni montacargas.

El diseño del edificio debe aprovechar en la medida de lo posible el terreno dispuesto para la construcción. Es recomendable considerar una planta arquitectónica regular, preferentemente rectangular y con el menor número de niveles posible, así como diseñar áreas verdes exteriores que se visualicen desde el interior del edificio, preferentemente desde las áreas de lectura y de trabajo.

El edificio de la biblioteca a pesar de ser rectangular no se encuentra bien aprovechado, ya que existen espacios abiertos (cubo) que provoca el efecto invernadero.

No se cuenta con una buena señalización de áreas.

Debe evitarse la colocación de domos, los cuales ocasionan filtración de polvo o agua, además del efecto invernadero. Debe establecerse un sistema de señalización eficiente que facilite la identificación de cada una de las áreas y servicios.

En el mantenimiento y operación del edificio deben optimizarse recursos, por lo que deben instalarse instrumentos controladores de gasto de agua y electricidad.

La biblioteca no contiene reguladores, solo para las máquinas instaladas en el área de servicios, y para la luz se utilizan lámparas normales.

Al interior de la biblioteca deben considerarse colores claros que visualmente proporcionen un ambiente de tranquilidad que propicie el estudio, la investigación y la lectura.

La biblioteca contiene colores claros, los cuales permiten un ambiente de tranquilidad visualmente, propicia al estudio y la lectura.

Las instalaciones deben contar con iluminación natural y artificial de acuerdo con las diferentes áreas; una adecuada ventilación y renovación de aire; así como prever el control de ruidos; para ello se recomienda mantener el ambiente dentro de los siguientes parámetros:

No se cuenta con información en este aspecto.

a. Iluminación de 500 a 600 lux en áreas de lectura y de trabajo; de 300 a 500 lux en áreas de acervo

b. Temperatura de 20 a 24° para zonas de trabajo, lectura y estantería abierta, de 16 a 18° para estantería cerrada

c. Humedad relativa de 45 a 50%

d. Distribución de aire de 6 a 8 cambios por hora

e. Ruido ambiental máximo de 50 db.

Para mayor seguridad de usuarios, personal y colecciones, además del acceso de servicio para el ingreso de materiales y equipos, debe contarse con una sola área de acceso público a la biblioteca, salidas de emergencia, sistema de rutas de evacuación, sistemas de vigilancia, y medidas de prevención de incendios y desastres naturales, así como con botiquín, equipo de emergencia y personal capacitado en la prestación de primeros auxilios.

La biblioteca contiene un solo acceso para el público, de igual manera es usado como salida de emergencia, no contiene sistema de vigilancia, solo los sensores para la alarma, extinguidores, un botiquín, y el personal no está capacitado para proporcionar primeros auxilios (solo 1 personal de la tarde).

3.8 CODIFICACIÓN DE DATOS

Este punto consiste en determinar cómo se van a interpretar los resultados arrojados por los cuestionarios resueltos por el usuario de la biblioteca FOM.

Se pretende vaciar las respuestas obtenidas y crear un análisis de información obtenida de la siguiente manera:

- Se realizará una codificación con los datos arrojados por los cuestionarios, que serán utilizados para tener un registro de las respuestas, las cuales serán registradas en una hoja de cálculo en Excel.
- Estos datos y porcentajes anotados se ocuparán para elaborar una tabla, la cual servirá de apoyo para tener un control de cada pregunta.

- Con los datos anteriores se elaborarán gráficas, las cuales serán representativas de los resultados proporcionados por el usuario de la biblioteca FOM, cabe mencionar que se puede elegir cualquier forma de gráfica, analizando cuáles presentan de manera más clara los resultados obtenidos.
- En seguida se realizará un análisis e interpretación de los datos obtenidos por el cuestionario que fue aplicado.
- Con estos datos y las gráficas obtenidas, se realizará un documento, el cual será plasmado en la matriz FODA y de la misma manera la biblioteca FOM podrá crear mejoras más puntuales acerca de los servicios que está proporciona.

En el siguiente capítulo y último del trabajo, se presentarán los resultados del análisis de los cuestionarios aplicados y se realizará una interpretación de los mismos.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

En este capítulo se realizarán los gráficos y el análisis de los resultados proporcionados por el usuario, éstos fueron recabados mediante un cuestionario, el cual fue aplicado a un cierto número de usuarios según lo estipulado por la muestra obtenida.

Las muestras de los usuarios fueron colocadas de forma ascendente conforme al tamaño de la muestra, esto es, primeramente los alumnos, los docentes y finalmente los funcionarios.

Los resultados recabados en la evaluación de los servicios de la biblioteca FOM serán presentados de la siguiente forma:

Primeramente, se especificará el número de pregunta, la cual será desglosada en el mismo apartado.

Se proporcionarán las opciones y resultados de cada pregunta, estos serán colocados de forma ordenada en una tabla.

Posteriormente, se definirán los datos obtenidos en la tabla, representados por un gráfico de pastel, la información contenida en éste será representada en porcentajes.

Por último, se presentará la interpretación de la información que arroja cada gráfico.

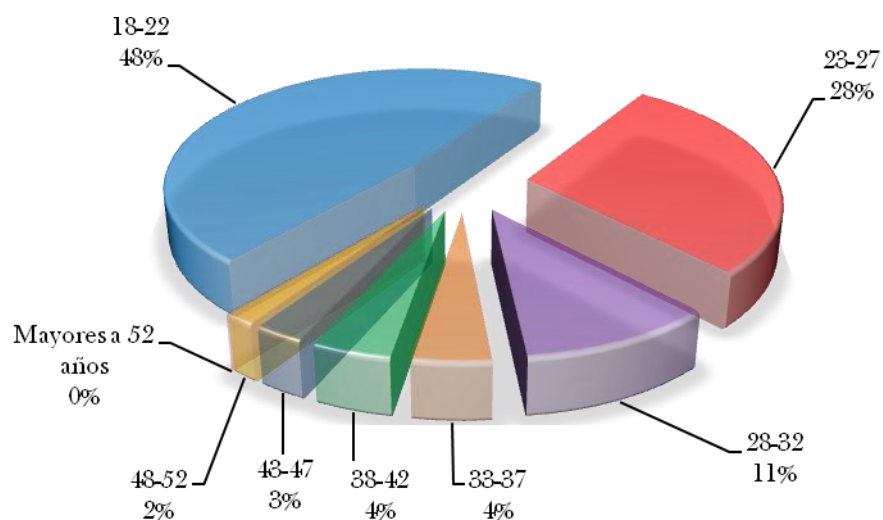
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

“ESTUDIANTES”

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1.-EDAD

RANGO DE EDAD	RESULTADO
18-22	91
23-27	54
28-32	20
33-37	8
38-42	8
43-47	5
48-52	3
Mayor a 52 años	0

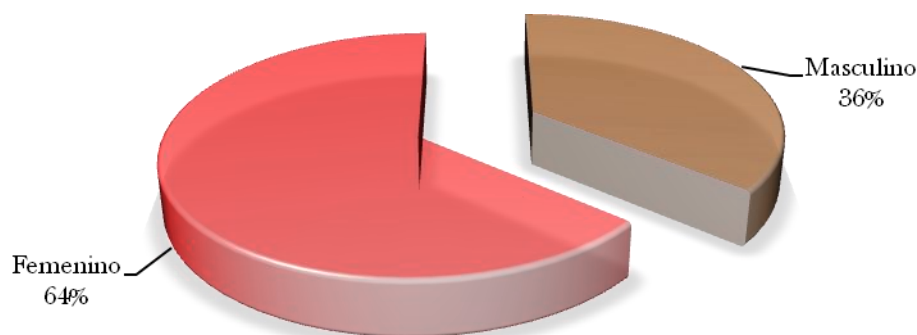


En el gráfico anterior, se puede observar que los usuarios de la biblioteca FOM, son principalmente y en su mayoría jóvenes; por lo tanto, se considera que la

biblioteca debería desarrollar actividades, que tengan la finalidad de llamar la atención y por ende asistan más a la biblioteca, ya que, es una población importante que se tiene que considerar.

2. – SEXO

GENERO	RESULTADOS
Masculino	68
Femenino	121

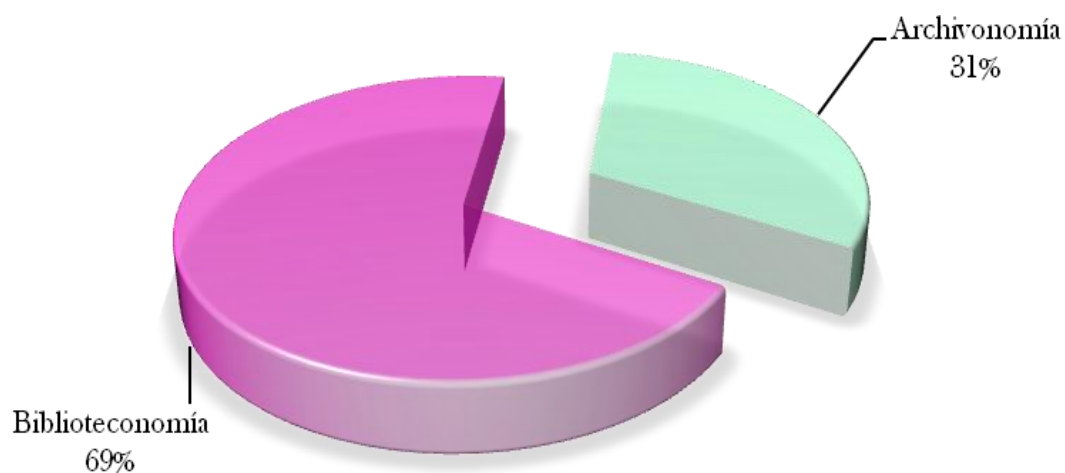


El gráfico muestra que, el porcentaje más alto con un 64% lo mantienen las mujeres y el 36% de los usuarios potenciales radica en los hombres, por lo tanto, cabe destacar que la biblioteca tiene más visitas de mujeres que de hombres.

Cabe mencionar que la ENBA, tiene carreras en las que se presentan un mayor número de mujeres, y una porción pequeña corresponde a los varones. Por tradición se sabe que las carreras de Archivonomía y Biblioteconomía son preferidas por mujeres, donde el rango histórico siempre marca un 60% mujeres y 40% hombres, se percibe que esa constante permanece en la actualidad.

4. - DISCIPLINA

DISCIPLINA	RESULTADO
Biblioteconomía	130
Archivonomía	59

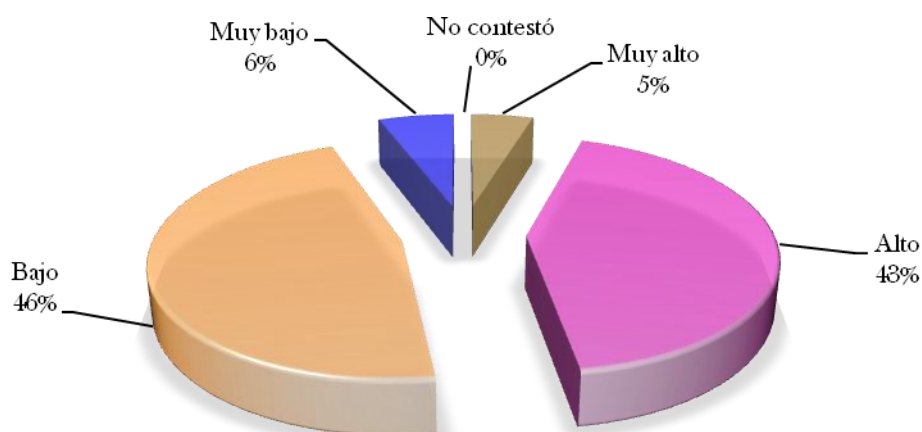


El gráfico anterior muestra el número de usuarios dentro de su disciplina, el 31% de la población es de la carrera de Archivonomía y con un 69% la carrera de biblioteconomía, por lo tanto, la biblioteca contiene en su gran mayoría documentos para esta carrera, pero, debería poner también atención a sus usuarios que cursan la carrera de archivonomía, para que estos puedan atender y satisfacer sus necesidades informativas.

PRIMERA SECCIÓN

1.- Los empleados de la biblioteca le inspiran confianza.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	9
Alto	81
Bajo	88
Muy bajo	11
No contesto	0

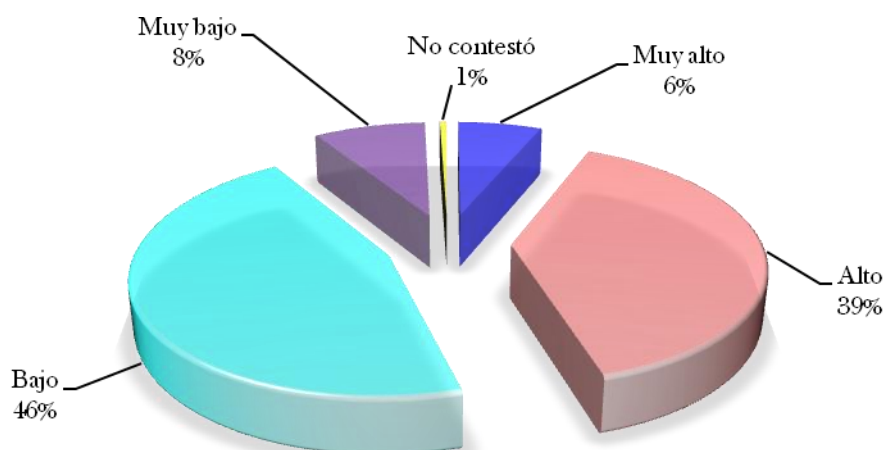


Dentro la gráfica anterior, se observa que el nivel de confianza que el usuario percibe del bibliotecario no es muy satisfactorio, aunque, los niveles alto y bajo se encuentran reñidos, se presenta de este modo ya que, como el personal se encuentra en constante rotación, el usuario interactúa no con una sola persona, sino, con la mayoría de los empleados de la biblioteca.

La rotación del personal parece ser adecuada, aunque se debería identificar al personal que tiene un nivel más alto de confianza ante el usuario y proporcionarle más tiempo desarrollando este servicio.

2.- El ambiente físico de la biblioteca le invita al estudio y al aprendizaje.

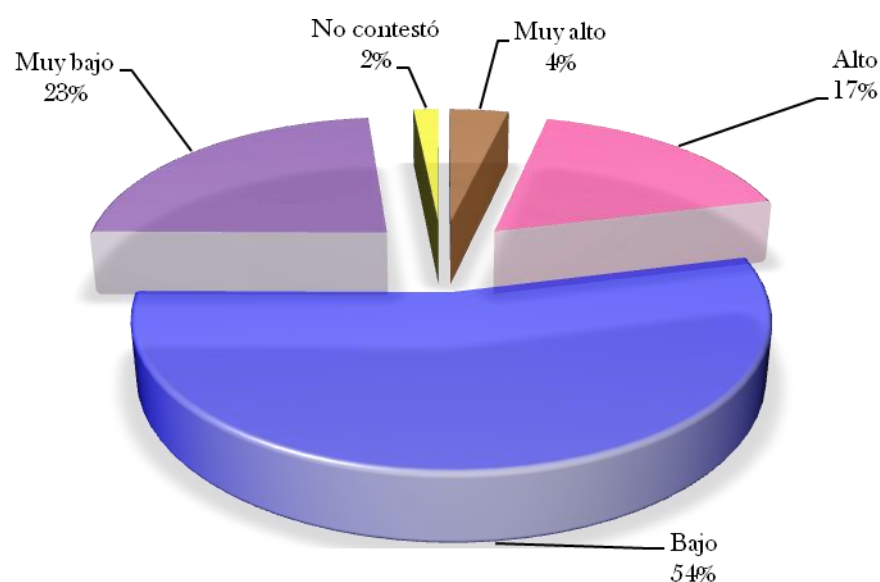
OPCIONES	RESULTADO
Muy alto	12
Alto	74
Bajo	86
Muy bajo	16
No contestó	1



En este gráfico se muestra un nivel bajo con el 46%, con muy bajo el 8%, el 1% sin responder, el 6% muy alto y en alto el 39%, por lo cual, el espacio que se le brinda al usuario en su mayoría no se considera adecuado para desarrollar sus actividades de estudio e investigación, de acuerdo con lo que se observa dentro la biblioteca FOM, mantiene un espacio adecuado, pero podría ser mejor, ya que afecta la reducción de espacio generada dentro la biblioteca, aunque una cantidad considerable de los usuarios dicen que los espacios y las instalaciones son adecuadas.

3.- La biblioteca le proporciona atención personalizada.

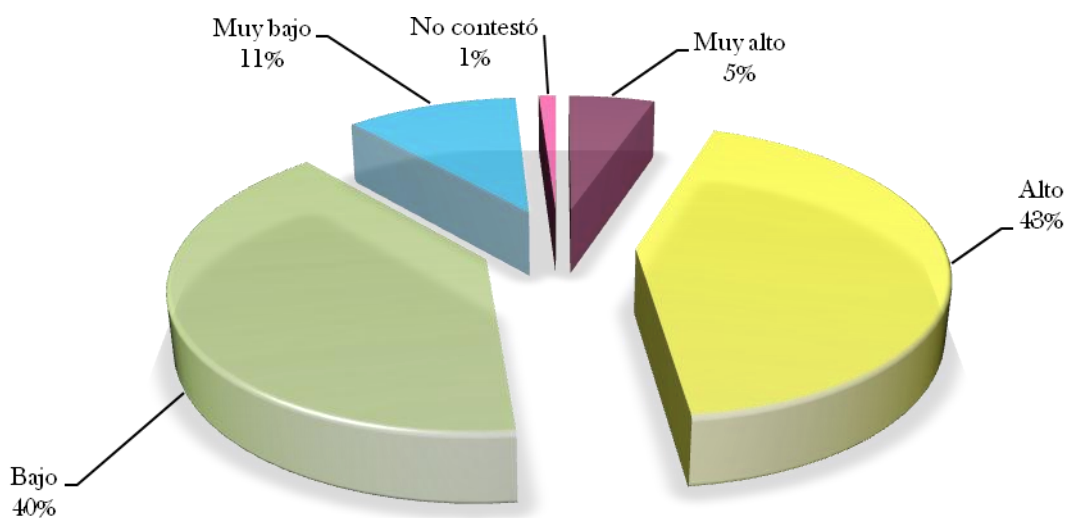
OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	7
Alto	33
Bajo	102
Muy bajo	44
No contesto	3



Este gráfico indica que la gran mayoría del usuario no está conforme con la atención personalizada, ya que no se cuenta con personal profesional en el área, o hace falta personal para cubrirlas, por lo tanto, se debería incorporar más personal profesional para desarrollar las actividades pertinentes a este punto y atender al usuario para que éste pueda desarrollar sus actividades y satisfacer sus necesidades de información, de igual manera cabe mencionar que el usuario requiere que el personal de consulta este más al pendiente de sus necesidades.

4. - Los empleados son corteses.

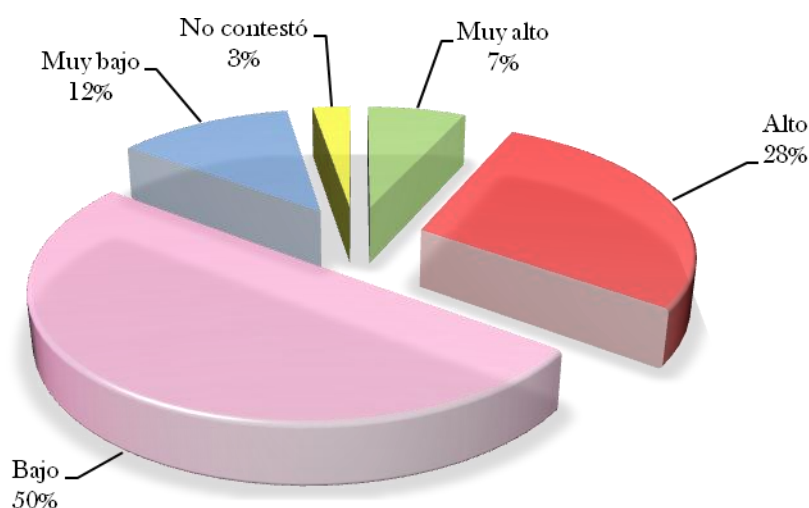
OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	10
Alto	81
Bajo	76
Muy bajo	20
No contestó	2



Como se puede observar, los usuarios de la biblioteca FOM consideran que los servicios proporcionados por los empleados se realizan con cortesía y amabilidad, por otro lado, un número importante de los usuarios contestó que el empleado no es cortés, como se mencionó en la pregunta 1, algunos de los empleados, no todos, son considerados por el usuario como que no son corteses, de igual manera, se observó que el trato que el empleado le proporciona al usuario es con cortesía y amabilidad.

5.- El personal de la biblioteca es suficiente para proporcionar el servicio.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	13
Alto	53
Bajo	95
Muy bajo	23
No contestó	5

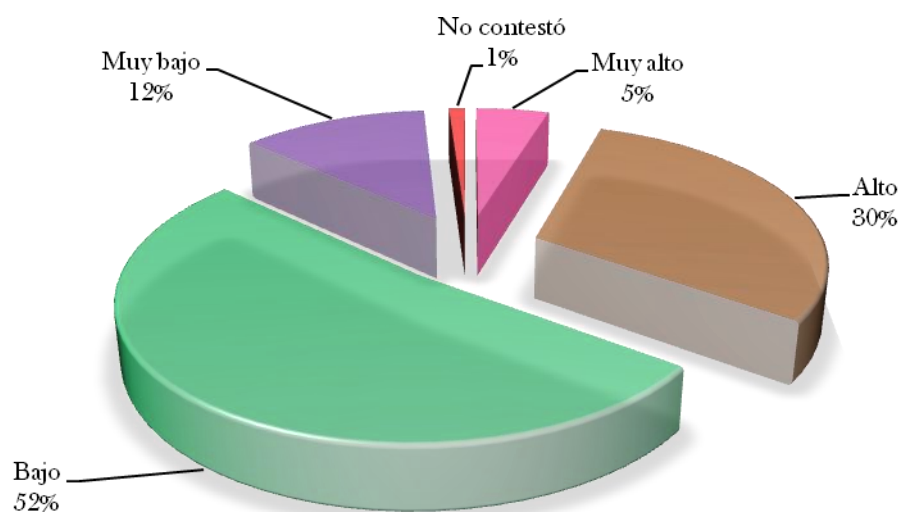


En relación con el gráfico 3, éste muestra un alto porcentaje de inconformidad, esto nos dice que la biblioteca FOM, no cuenta con el personal suficiente, ni profesional para proporcionar los servicios al usuario, además de esto, en sus tareas el personal es muy restrictivo, por lo tanto, el usuario se muestra afectado al requerir de algún servicio ya que no encuentra personal para satisfacer su necesidad de información, en este punto de brindar el servicio, el usuario no es orientado correctamente a su información y termina confundido.

El usuario pide más personal profesional el cual no sea tan limitante en su actividad de proporcionar la información o los documentos.

6.- La biblioteca le proporciona oportunamente los materiales impresos que le requiere.

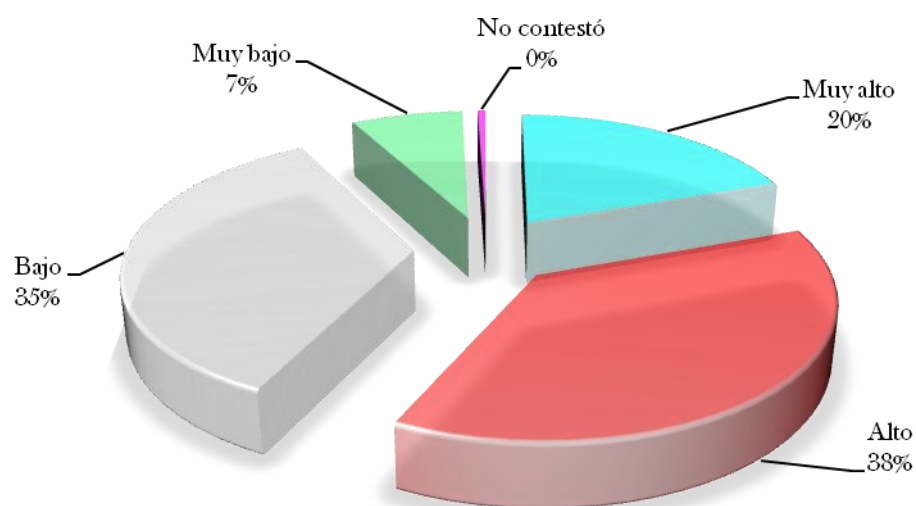
OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	9
Alto	57
Bajo	98
Muy bajo	23
No contestó	2



Como muestra la gráfica, el usuario considera que no le es proporcionado el material que solicita de manera oportuna, ya que en ocasiones no existen las copias suficientes para la bibliografía básica, así que el material es casi nulo para el usuario, la biblioteca cuenta con la tecnología la cual permite el acceso a servicios que facilitan la recuperación de documentos, por lo tanto, se deberían incorporar materiales electrónicos y así mismo se volvería más rápido y eficaz proporcionarle la información requerida al usuario.

7.- El ambiente es suficientemente tranquilo como para concentrarse en actividades individuales.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	37
Alto	71
Bajo	66
Muy bajo	14
No contestó	1

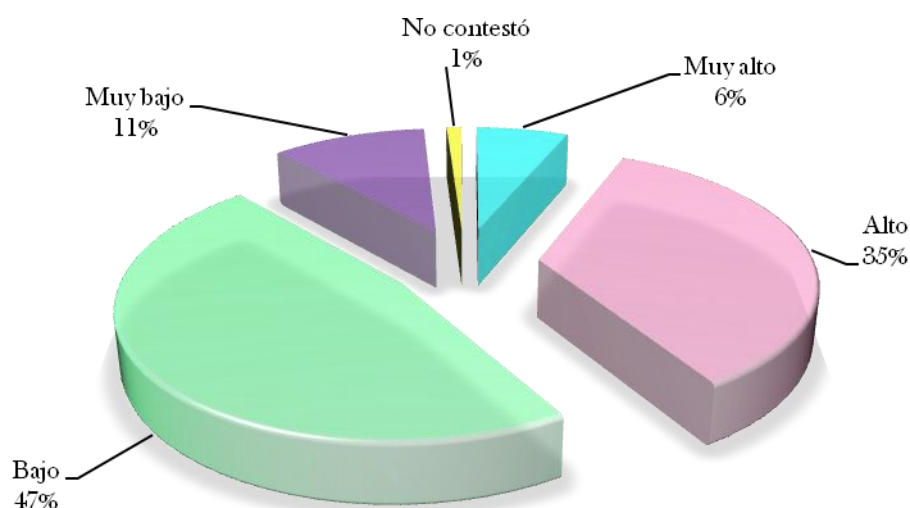


Como se menciona en el gráfico 2, la biblioteca presenta reducción de espacios, por lo tanto, se pudo incorporar más mobiliario para realizar actividades individuales, en este gráfico, podemos observar que la mayoría de los usuarios está conforme con este cambio, pero un número considerable no está conforme.

Actualmente la sala de actividad grupal fue ampliada nuevamente, y por lo tanto se encuentra en tres lugares distintos de la biblioteca, lo cual afecta al ambiente, ya que tiene más movimiento y menor tranquilidad.

8.- El personal atiende rápidamente sus dudas y peticiones.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	12
Alto	66
Bajo	89
Muy bajo	20
No contestó	2

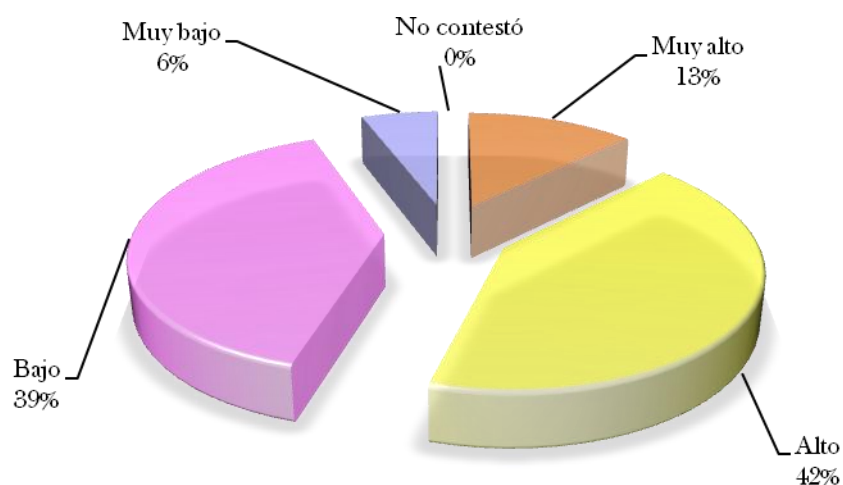


Como se mencionó anteriormente en el gráfico 5, dentro de la biblioteca FOM, se requiere de más personal profesional para satisfacer las necesidades de información del usuario, ya que el bibliotecario mantiene una relación entre usuario-información, esto es, que el bibliotecario es el que interviene en este proceso, por lo tanto, el gráfico anterior nos muestra un nivel bajo ya que el usuario requiere de más personal que este al pendiente de sus dudas y se las pueda resolver con facilidad y rapidez.

De la misma forma, se deben considerar el actualizar las herramientas de trabajo para proporcionar una atención de calidad.

9.- La biblioteca es suficientemente confortable para la realización de sus actividades.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	24
Alto	79
Bajo	75
Muy bajo	11
No contestó	0



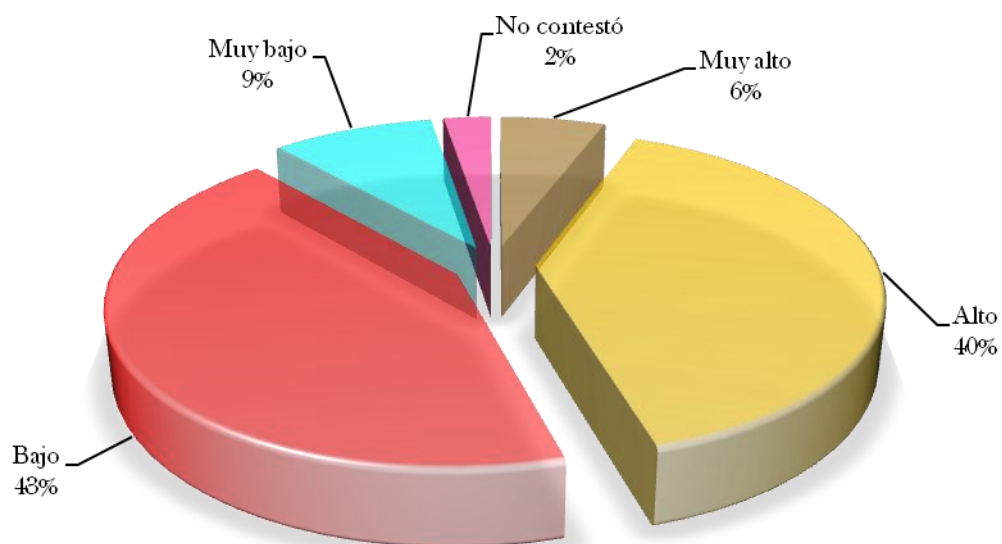
En este gráfico se puede observar que hay un nivel alto de satisfacción, ya que el usuario se siente confortable en la realización de sus actividades dentro la biblioteca FOM, pero es importante destacar que de igual forma, un nivel bajo no lo considera tan confortable, es elemental atender a estos usuarios no conformes ya que es un gran número de usuarios, como se menciona en la gráfica 7, en ocasiones los usuarios hacen mucho ruido, por lo tanto, algunos usuarios piden que el personal se ponga más estricto para que el usuario guarde silencio.

Cabe mencionar que el usuario que visita la biblioteca, lo realiza buscando su información, una vez que la encuentra pide el material prestado y se retira, algunos otros usuarios hacen uso de los espacios en grupo para realizar

actividades de clase, además, se encuentran dos cubos en los cuales se proporciona clase al alumnado de la ENBA.

10.- Los empleados le atienden siempre con buena disposición.

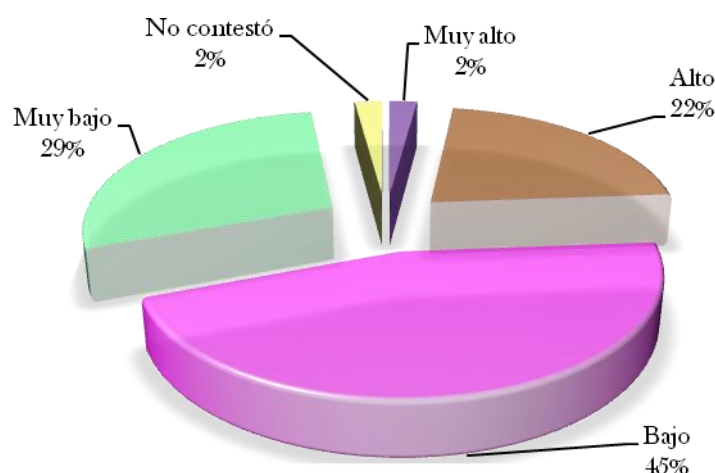
OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	11
Alto	75
Bajo	81
Muy bajo	17
No contestó	5



Como se muestra en la gráfica, continua en un nivel bajo la satisfacción del usuario, aunque el bibliotecario trata de brindarle un mejor servicio no puede completar su misión.

11.- La biblioteca cuenta con equipo adecuado que le permite tener fácil acceso a la información que requiere.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	4
Alto	41
Bajo	86
Muy bajo	54
No contestó	4

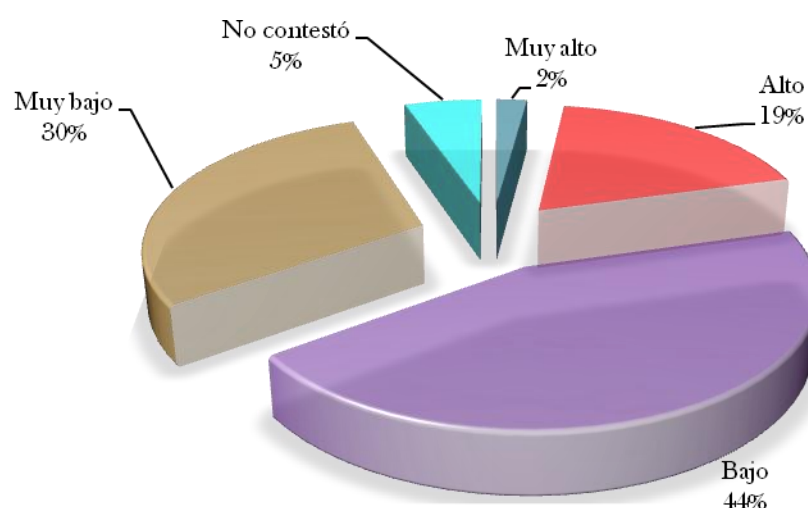


Los usuarios opinan que el equipo con el que cuenta la biblioteca FOM no es suficiente, ya que aunque existe un buen número de equipo de cómputo, éste se encuentra fuera de servicio y solo lo proporcionan tres máquinas por el momento.

Cabe mencionar que los equipos con los que cuenta la biblioteca FOM, están debidamente actualizados, el software que contiene permite cargar de manera eficiente la información y realizar adecuadamente las búsquedas dentro del catálogo (Pinakes).

12.- La biblioteca cuenta con el equipo suficiente para hacer la consulta del catálogo.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	4
Alto	35
Bajo	84
Muy bajo	56
No contestó	10

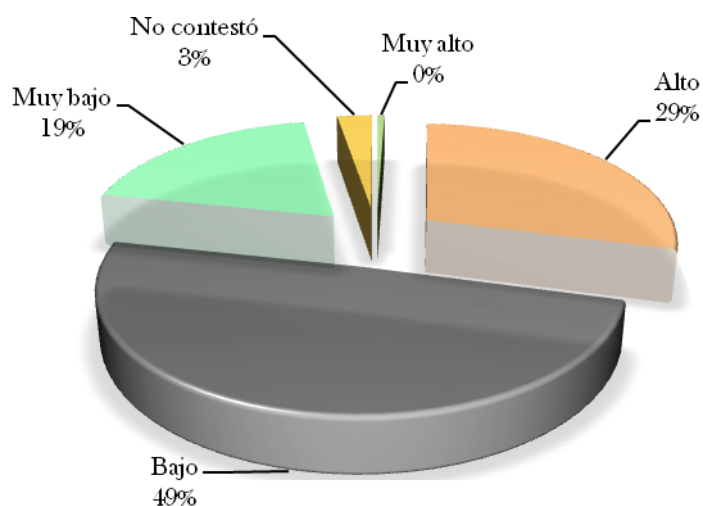


Los usuarios detectan un nivel Bajo en cuanto al equipamiento de la biblioteca, ya que como se menciono en el gráfico anterior (11), la biblioteca aunque cuenta con la tecnología adecuada para el uso de su catálogo, desafortunadamente se encuentra fuera de servicio, ya que se les está dando mantenimiento, por lo tanto, el usuario está insatisfecho con la insuficiencia del equipo de cómputo.

Al solo funcionar tres máquinas actualmente, el usuario se ve obligado a usar el catálogo manual, el cual no se encuentra actualizado, pero a falta de herramientas de trabajo el usuario decide utilizar esta herramienta rudimentaria.

13.- El personal de la Biblioteca comprende bien sus necesidades de información.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	1
Alto	54
Bajo	93
Muy bajo	36
No contestó	5

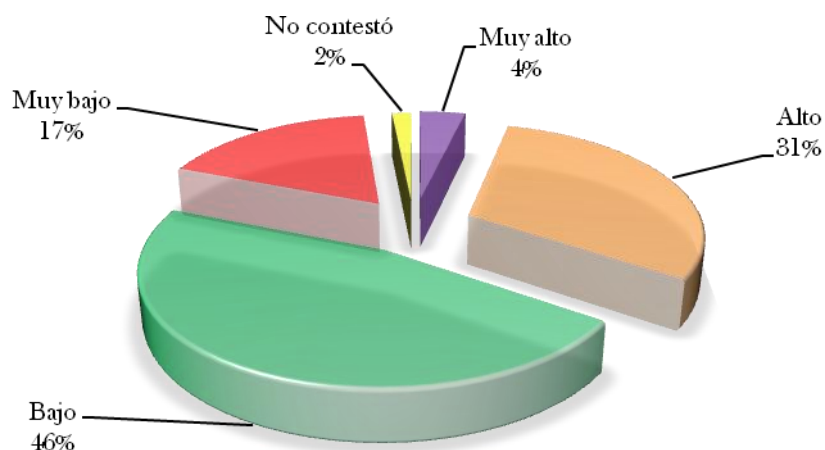


El usuario se encuentra inconforme con el servicio que le proporciona el personal en cuanto a satisfacción de la información, como se mencionó en preguntas anteriores (5, 8).

Se recomienda la incorporación de más personal profesional para desarrollar estas tareas y así mismo satisfacer las necesidades que el usuario presenta.

14.- La biblioteca cuenta con herramientas de fácil uso que le permiten localizar y tener acceso a la información por sí mismo.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	7
Alto	58
Bajo	88
Muy bajo	33
No contestó	3

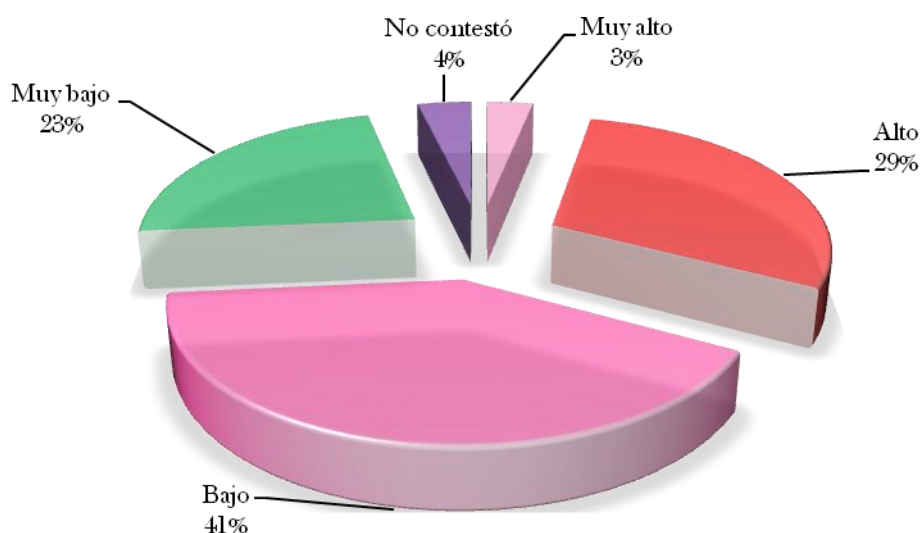


La mayoría de los usuarios afirman que la biblioteca no cuenta con herramientas de búsqueda y recuperación de información. A pesar de que la biblioteca facilita el libre acceso a las colecciones, basando su organización en el sistema de clasificación Dewey, la biblioteca proporciona la consulta del catálogo, tanto automatizado como manual y del mismo modo, dispone de equipos de cómputo en cantidad suficiente dentro las áreas de servicio y brinda la posibilidad de recuperar información de acceso remoto a través de internet.

Lo que se requiere es que se pongan a disposición lo antes posible los equipos, para activar las herramientas y que el usuario pueda hacer uso de ellas y así, localizar de forma rápida y sencilla su información y del mismo modo poder tener acceso a estos mismos.

15.- La biblioteca es un espacio para su actualización.

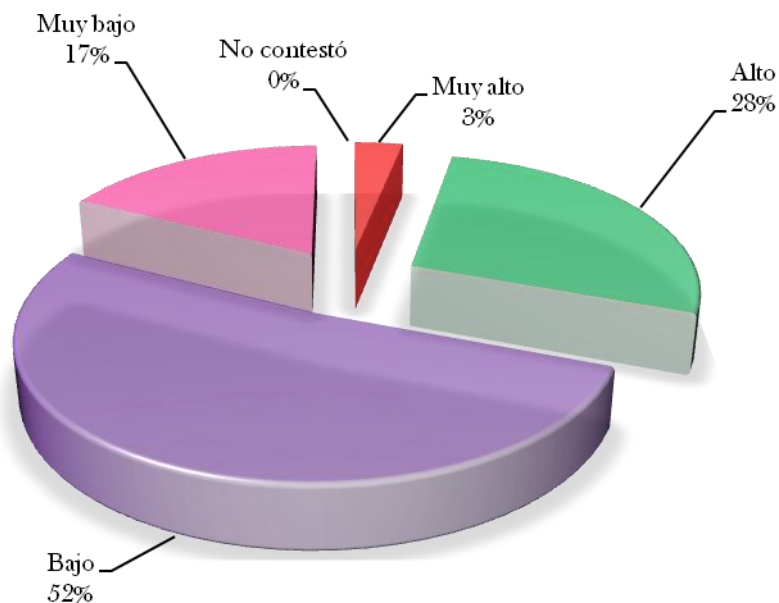
OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	6
Alto	56
Bajo	77
Muy bajo	43
No contestó	7



Los usuarios difieren en que la biblioteca sea un espacio para su actualización, ya que se ha detectado que a la biblioteca le hacen falta materiales actualizados, pues aunque la importancia primordial sea la bibliografía básica, se debe tener la colección general actualizada, se menciona de 10 años para adelante, ya que en esta fecha se pueden recuperar los nuevos adelantos y teorías nuevas que apoyen el aprendizaje de la profesión, la cual está en actualización, junto con las TICs de la información.

16.- El personal de la Biblioteca muestra voluntad para ayudar a los usuarios.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	6
Alto	52
Bajo	98
Muy bajo	33
No contestó	0

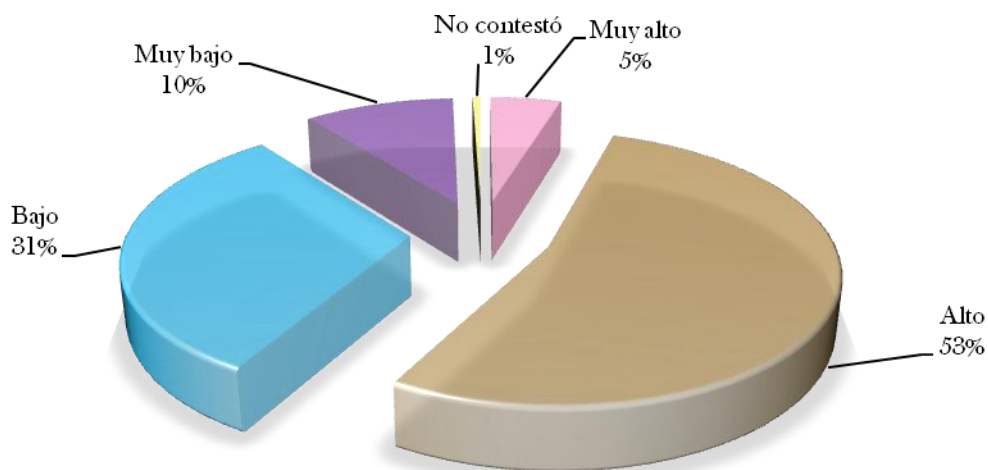


Los usuarios opinan que están inconformes en el servicio que presta el personal, ya que no observan la voluntad de ayudarlos correctamente en sus búsquedas de información.

Como se mencionó dentro el gráfico 8, esto es, no porque el personal proporcione el servicio mal, sino por falta del mismo, el usuario no se siente importante para el bibliotecario por falta de atención de éste.

17.- La organización de la Biblioteca le permite su uso independiente.

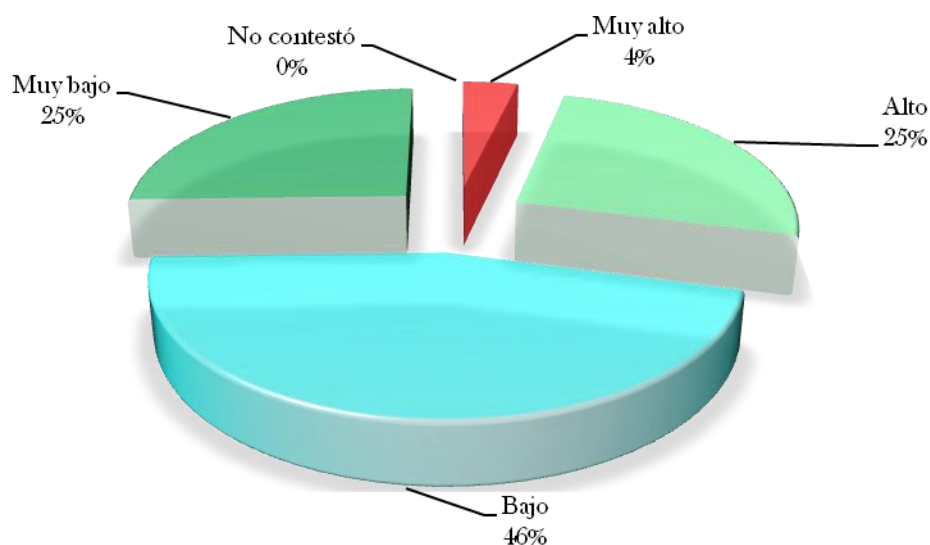
OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	9
Alto	101
Bajo	59
Muy bajo	19
No contestó	1



Dentro el gráfico anterior, muestra que los usuarios están conformes con la organización de los documentos que contiene la biblioteca, ya que es fácil su localización dentro la estantería y por lo tanto es un proceso rápido y el usuario es independiente al localizar los documentos y por lo tanto, no es necesaria la orientación del bibliotecario para hacer uso de los materiales que se encuentran en la biblioteca.

18.- La biblioteca cuenta con las colecciones de revistas que necesita para su actualización y/o trabajo.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	7
Alto	48
Bajo	86
Muy bajo	48
No contestó	0

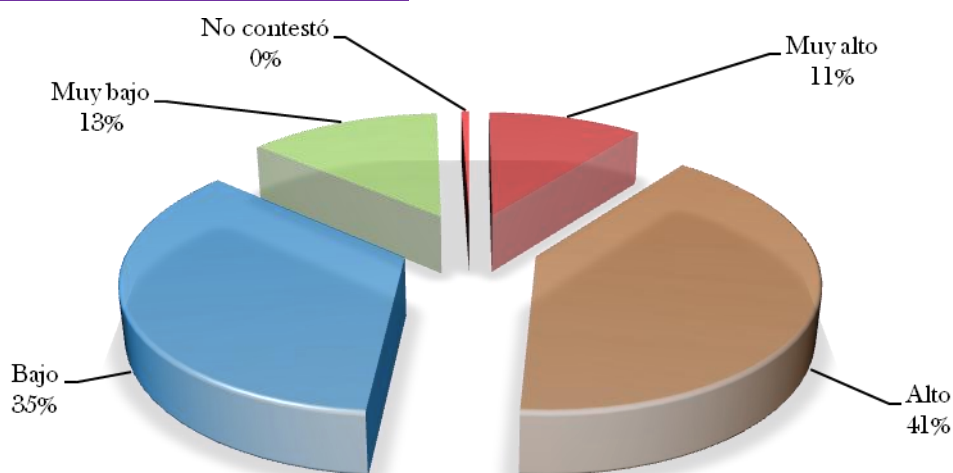


La mayoría de los usuarios consideran que la biblioteca no cuenta con las colecciones de revistas que ellos requieren para su crecimiento intelectual.

Por otro lado, se considera que aunque se tienen los títulos y las suscripciones en algunas revistas que el usuario requiere, no se encuentran actualizadas o están discontinuadas y por lo tanto, no se puede recabar la información de forma satisfactoria, de la misma manera no se realiza investigación a fondo.

19.- La Biblioteca dispone de espacios adecuados para el trabajo académico en grupo.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	20
Alto	77
Bajo	66
Muy bajo	25
No contestó	1

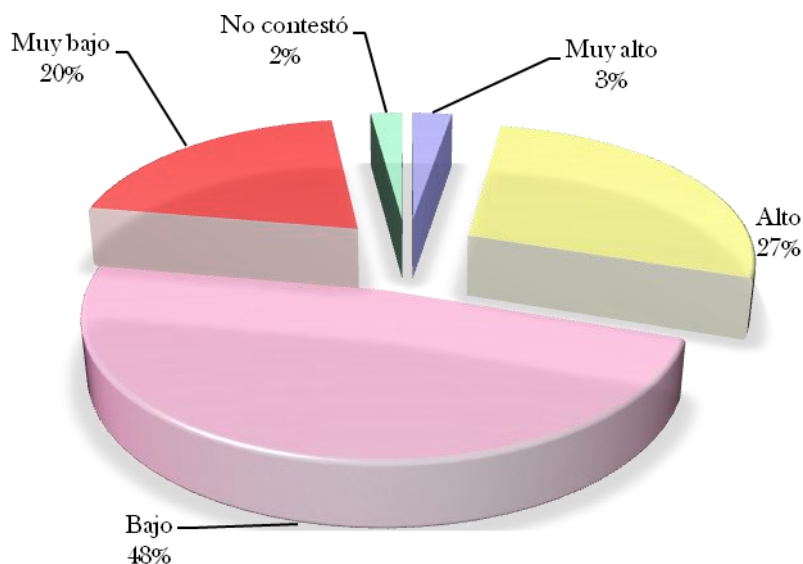


Hay un alto nivel de satisfacción en cuanto a los espacios de la biblioteca, sin embargo, existe un número importante el cual considera que los espacios de la biblioteca no son adecuados.

Por lo que se pudo observar, el espacio era bueno, sin embargo, por los arreglos que se estuvieron realizando dentro la biblioteca, disminuyeron los espacios, al punto de casi desaparecer el espacio para trabajo en grupo, una vez que el bibliotecario se percató de esto, realizaron un nuevo acomodo de la biblioteca, con el fin de extender el área para el trabajo en grupo y actualmente, esto se encuentra adecuado.

20.- El personal de la Biblioteca es fiable para resolver los problemas de los usuarios.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	5
Alto	52
Bajo	90
Muy bajo	38
No contestó	4

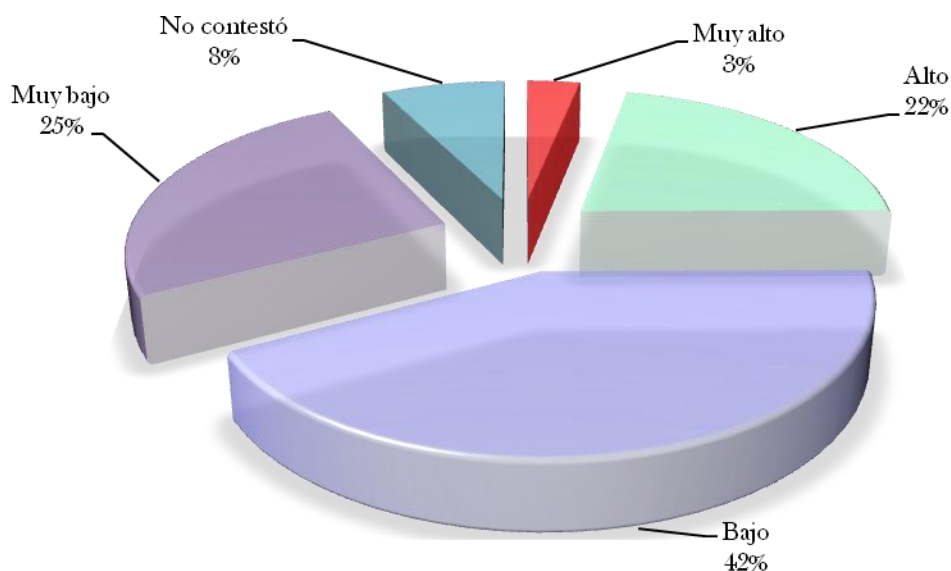


El usuario no confía en el personal para resolver sus dudas y problemas dentro de la biblioteca.

El personal debe a establecer mecanismos de comunicación con el usuario, ya que éste no siente confianza con el bibliotecario y el personal de la biblioteca deberá establecer esta comunicación.

21.- La Biblioteca le permite mantenerse al día en los desarrollos de su especialidad.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	6
Alto	41
Bajo	80
Muy bajo	48
No contestó	14

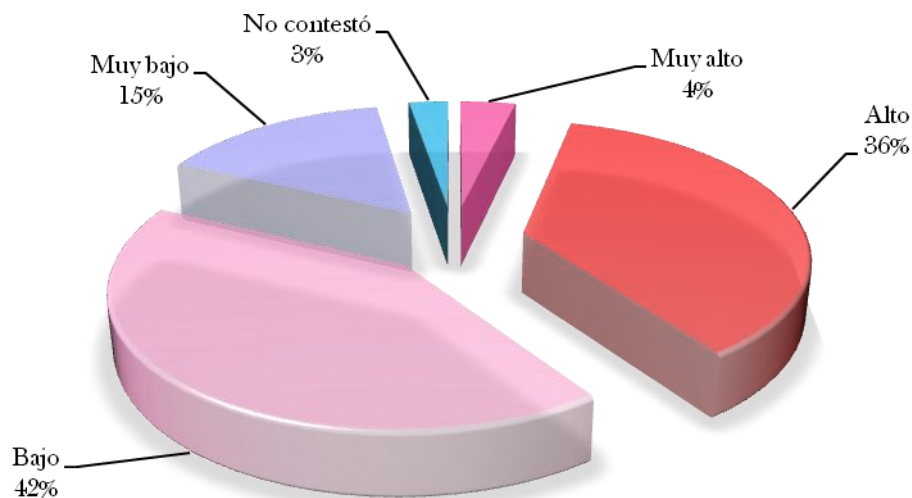


La mayoría de los usuarios no ven a la biblioteca como el lugar que les brinda herramientas para mantenerse actualizados en su especialidad. Esto es por el tipo de material y las herramientas que brinda la biblioteca, como se mencionó en el gráfico 15 no se encuentran los materiales actualizados, y las pocas adquisiciones de documentos actuales son números insuficientes para el usuario.

Se recomienda que la biblioteca realice estadísticas mensuales sobre los materiales que utilizan frecuentemente los usuarios, con la finalidad de conocer los intereses de sus usuarios y así mismo satisfacerlos de la mejor manera posible.

22.- La Biblioteca le ayuda a avanzar en sus labores.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	7
Alto	69
Bajo	79
Muy bajo	29
No contestó	5

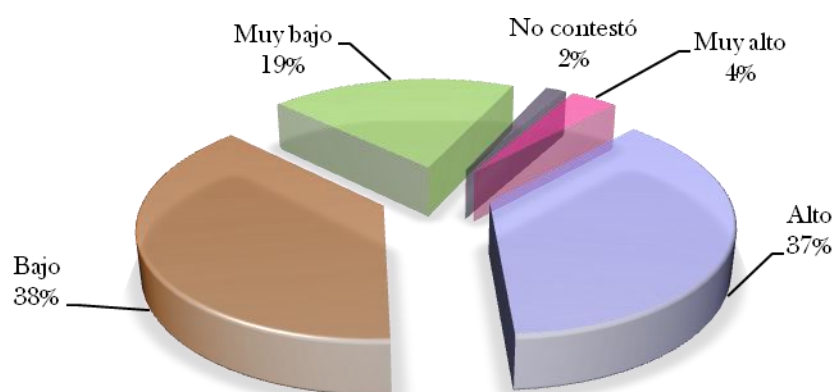


En el gráfico anterior, el usuario está inconforme ya que se tiene la percepción de que la biblioteca no le ayuda a la realización de sus labores académicas, aunque hay un número importante que está satisfecho con que la biblioteca le ayude a avanzar en sus labores.

Es recomendable que la biblioteca brinde la utilización de los recursos, como son los equipos, los cuales deben estar disponibles para el usuario, la actualización de sus materiales y la nueva incorporación de materiales del área, así mismo se deben efectuar estrategias de búsqueda efectivas que le permitan la recuperación de la información, para que así mismo el usuario pueda respaldar sus proyectos.

23.- La Biblioteca le permite ser más eficiente para el logro de sus metas académicas.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	7
Alto	70
Bajo	72
Muy bajo	37
No contestó	3



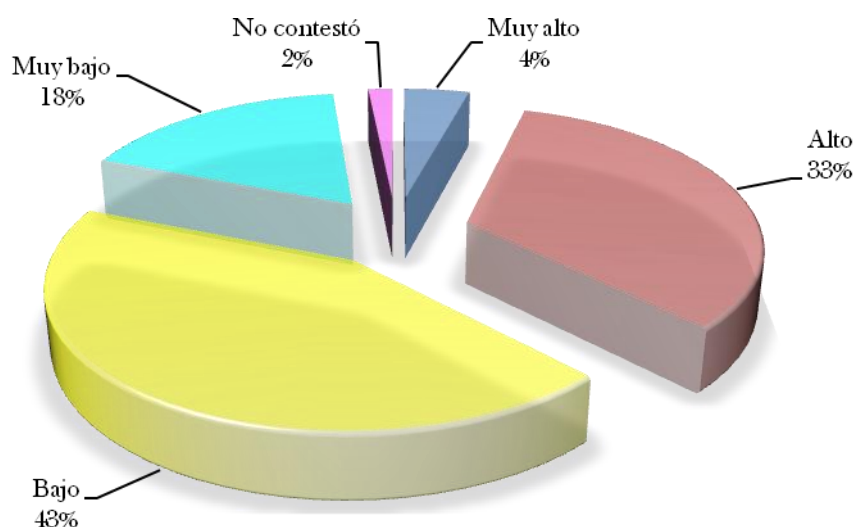
Este gráfico muestra que la biblioteca FOM no es eficiente para el cumplimiento de lograr metas académicas de los usuarios, aunque se está casi empatado con esta misma satisfacción de metas solo por un usuario de diferencia.

El nivel de satisfacción de la mayoría de los encuestados es bajo, por otro lado, un número importante de los usuarios tienen un nivel alto de confiabilidad en cuanto a la eficiencia de la biblioteca y del personal que labora dentro ella.

Este resultado se da de esta manera ya que el personal se encuentra en constante rotación de áreas, y por lo tanto, no a todos los usuarios les agrada el servicio que proporciona alguno de ellos. Ya que no se da una interacción adecuada entre los recursos de información y los servicios bibliotecarios.

24.- La biblioteca le ayuda a distinguir entre la información confiable y la que no lo es.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	8
Alto	63
Bajo	82
Muy bajo	33
No contestó	3

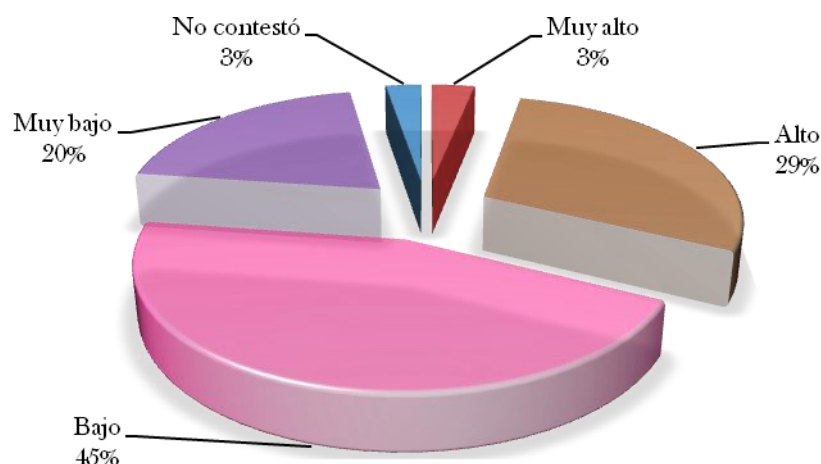


Aunque los usuarios tienen la capacidad de definir la información confiable y la que no es, como se muestra en el gráfico, hay un nivel Bajo, el cual opina que la biblioteca no les ayuda a poder identificar la información confiable y la que no lo es, ya que no cuenta con estudios, en ciertas temáticas de importancia para las carreras impartidas en la ENBA.

El usuario considera que la biblioteca no les proporciona la interacción adecuada para que ellos puedan identificar las herramientas que les permita recabar la información que les pueda ayudar a aclarar sus necesidades de información.

25.- La Biblioteca procura que sus usuarios tengan oportunidades para desarrollar sus habilidades de obtención de información.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	6
Alto	55
Bajo	85
Muy bajo	38
No contestó	5

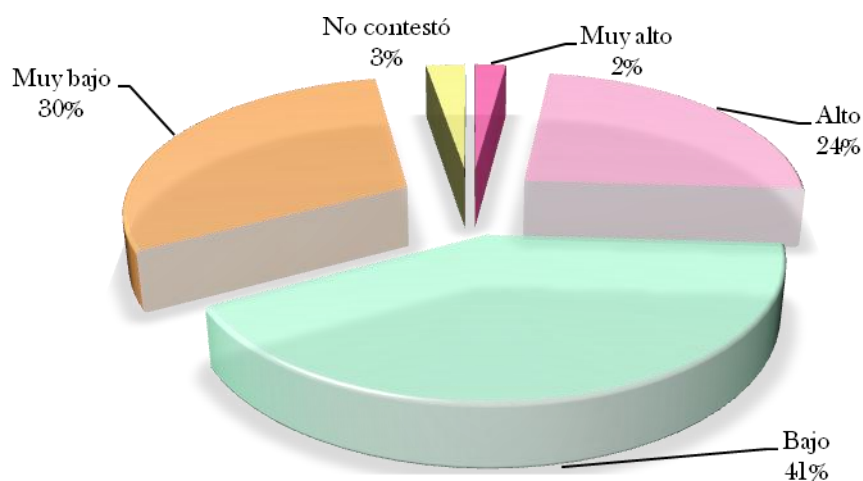


Los usuarios no han desarrollado las habilidades necesarias para obtener información, ya que la biblioteca no proporciona de manera permanente un curso de DHI.

La biblioteca debe promover y desarrollar estrategias para sensibilizar al usuario, ya sea por pláticas o cursos, pues aunque el usuario tenga la noción de cómo realizar la búsqueda y recuperación de información, la biblioteca debe obtener las herramientas para que el usuario pueda aplicarlas y de igual manera adquirir nuevo conocimiento para recuperación de la información y crear nuevas estrategias.

26.- La Biblioteca mantiene un sistema de reproducción de documentos adecuado.

OPCIONES	RESPUESTA
Muy alto	4
Alto	45
Bajo	78
Muy bajo	57
No contestó	5

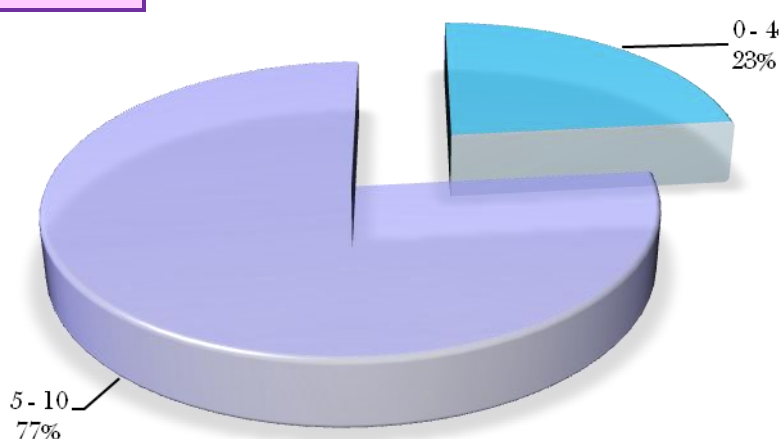


La biblioteca como tal, no mantiene un sistema de reproducción de documentos como servicio. Es sabido que la fotocopia no es adecuada para la biblioteca, ya que los empleados que reproducen los documentos maltratan el mismo libro y no saben su valor ni los cuidados que estos deben tener, de igual manera no es respetado el derecho de autor dentro la institución, y como biblioteca que es debería prohibir la reproducción total de los documentos.

SEGUNDA SECCIÓN

27.- En términos generales ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con la manera en que lo atienden en la Biblioteca?

OPCIONES	RESPUESTA
0 - 4	44
5 - 10	145



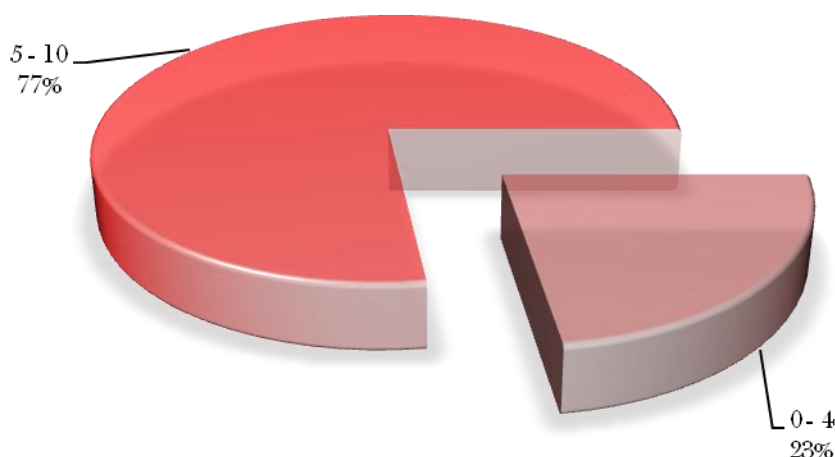
Se considera alto el nivel de satisfacción en cuanto a la atención que reciben por parte del personal de la biblioteca.

Cabe mencionar que dentro del cuestionario se realizaron preguntas de control, por lo tanto, se colocó una serie de preguntas específicas, las cuales son: 1, 4 y 10, en las que se pudo percibir que los usuarios no estaban satisfechos con la manera en que lo atiende la biblioteca, consecuentemente en esta pregunta los usuarios mencionan estar satisfechos, dentro de las respuestas proporcionadas en este rango, los usuarios difícilmente calificaban con un 10 ya que se evaluaba en un rango de 5, 6 y 7.

Probablemente el servicio proporcionado no es deficiente, pero de igual forma no es suficiente.

28.- En términos generales ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con el apoyo que la biblioteca le da para resolver sus necesidades académicas?

OPCIONES	RESPUESTA
0 - 4	43
5 - 10	146



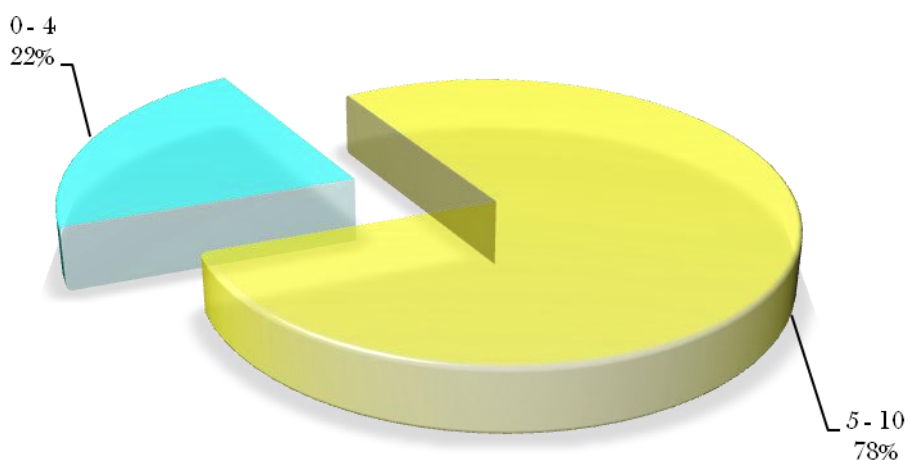
Con base al gráfico, la mayoría de los usuarios coinciden que los servicios que se les ofrecen y la forma en que reciben el apoyo por parte de los bibliotecarios, son satisfactorios puesto que al solicitar asistencia para resolver sus necesidades académicas, consideran que reciben a cambio ayuda y atención de calidad por parte de la biblioteca.

Cabe mencionar que en la aplicación del cuestionario, en relación con esta pregunta, se elaboraron distintas interrogantes más específicas (preguntas de control), las cuales son: 3, 6, 9, 14, 15, 18, 21, 22, 23, 25, en éstas el usuario menciona no estar completamente satisfecho con el apoyo que la biblioteca le proporciona para resolver sus necesidades.

En seguida se observó que los cuestionarios se calificaban con un número aprobatorio pero, difícilmente la biblioteca obtenía un 9 ó 10, por lo tanto, el usuario no se encuentra satisfecho completamente.

29.- ¿Qué calificación asignaría a la calidad del servicio que proporciona la biblioteca?

OPCIONES	RESPUESTA
0 - 4	41
5 - 10	148



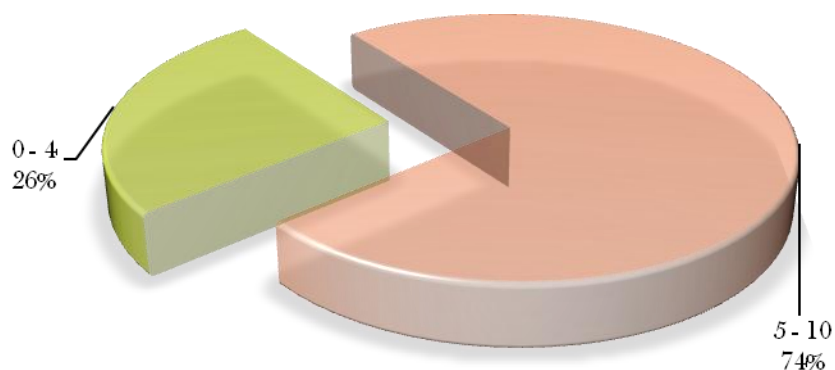
La percepción de los usuarios en relación a esta pregunta fue positiva, de acuerdo a la calidad de los servicios que brinda la biblioteca.

Dentro las preguntas específicas que están relacionadas con esta interrogante son: 5, 8, 10, 16, 20, en las cuales se menciona que el usuario no está completamente satisfecho con el servicio proporcionado por la biblioteca, aunque cabe destacar que un número considerable si lo está.

La biblioteca deberá desarrollar servicios que puedan proporcionar respuestas oportunas y con un nivel alto de eficiencia, para así mismo cubrir las necesidades de información de sus usuarios.

30.- ¿Qué calificación asignaría al horario de atención que mantiene la biblioteca al proporcionar sus servicios?

OPCIONES	RESPUESTA
0 - 4	49
5 - 10	140



El usuario opina que, el servicio que mantiene la biblioteca es adecuado para su uso y recuperación de información, ya que dentro de la colección general y de consulta, se mantiene un horario flexible para su utilización a cualquier hora.

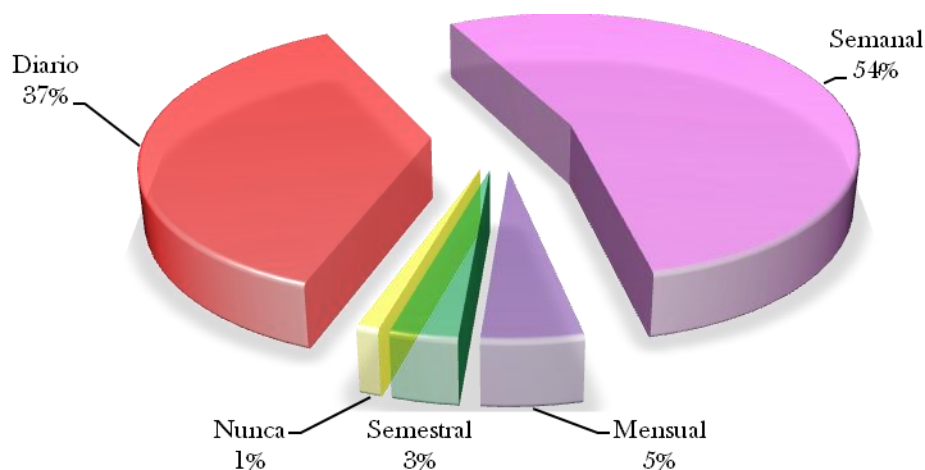
Sin embargo, el usuario se ha olvidado de otra área de la biblioteca, la cual se encuentra ubicada en el primer piso con las colecciones de publicaciones periódicas y tesis, en esta área se considera que el horario es muy corto para que el usuario realice la recuperación de la información, ya que mantiene un horario de atención de Lunes a Viernes de 8:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:30 y los usuarios no pueden asistir a esas horas, ya que se encuentran desarrollando otras actividades propias de la institución.

Se recomienda brindar un horario más flexible, ya que, las colecciones de P.P. tienen la desventaja de que el material no sale a domicilio y por lo tanto, se tiene que consultar de manera inmediata dentro el área.

TERCERA SECCIÓN

31.- ¿Con qué frecuencia utiliza las fuentes de información de la biblioteca?

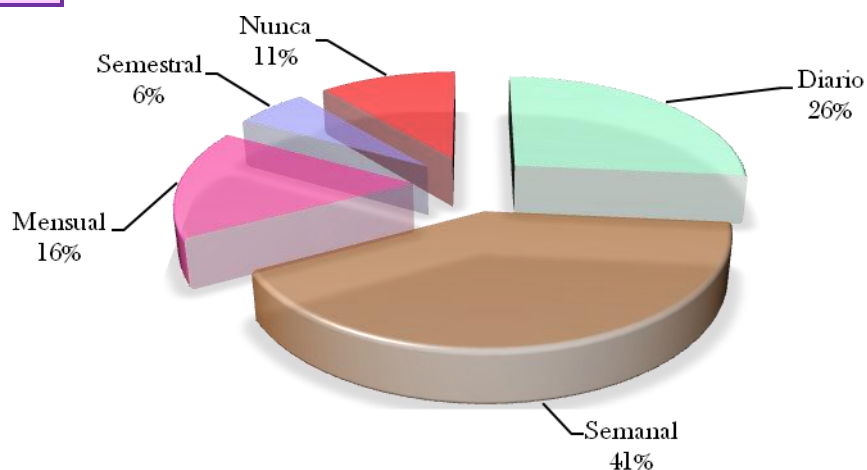
OPCIONES	RESPUESTA
Diario	70
Semanal	102
Mensual	9
Semestral	6
Nunca	2



El usuario no hace consulta de la información diario aunque si es un número considerable, en su mayoría lo hacen semanal, esto se puede estar proporcionando de esta manera, ya que puede haber una falta de promoción de los servicios y de los materiales que brinda la biblioteca o una desactualización de los mismos, de igual manera, esto puede darse así por la falta de formación del personal o de la carencia del mismo, ya que el personal es considerado un intermediario y parte vital entre usuario y las fuentes de información.

32.- ¿Con qué frecuencia utiliza fuentes de información a través de la página electrónica de la biblioteca?

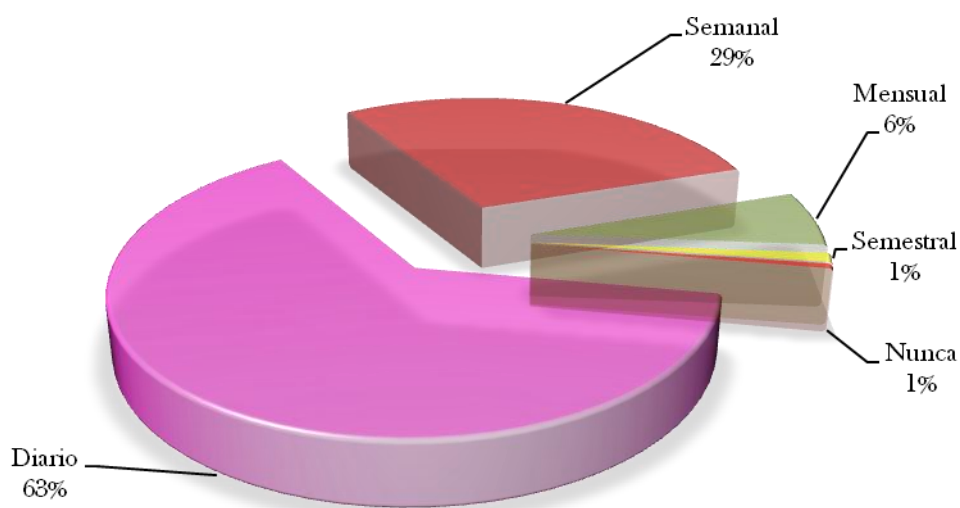
OPCIONES	RESPUESTA
Diario	50
Semanal	77
Mensual	30
Semestral	11
Nunca	21



El usuario realiza búsquedas en las fuentes de información de la biblioteca a través de la página electrónica semanalmente en su mayoría, pero un número considerable lo realiza diario, esto puede darse así, ya que el usuario al no encontrar los materiales que requiere prefiere referirse a otras bases de datos, donde les puedan proporcionar la información que logre satisfacer su necesidad de información, otra causa puede ser que no sepa indagar adecuadamente dentro del catálogo.

33.- ¿Con qué frecuencia utiliza buscadores como Yahoo o Google u otros buscadores o portales que no pertenecen a una biblioteca?

OPCIONES	RESPUESTA
Diario	120
Semanal	54
Mensual	12
Semestral	2
Nunca	1

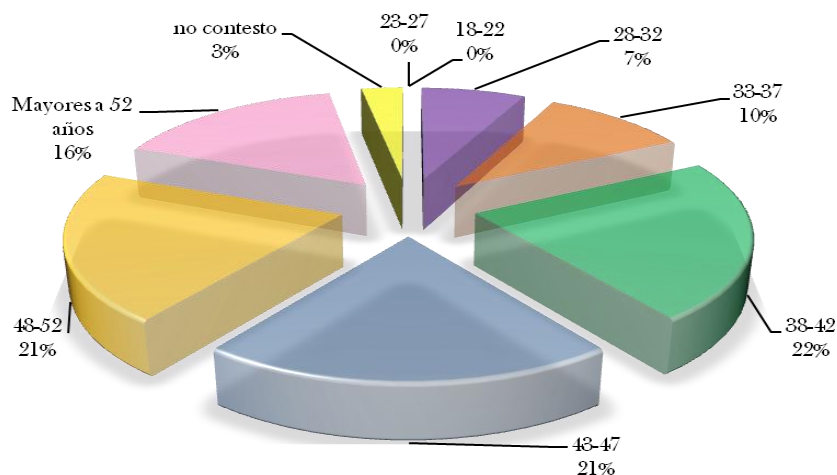


El usuario hace uso de los buscadores electrónicos de manera regular. Se tendrá que identificar si estas herramientas son utilizadas para auxiliar a la biblioteca o simplemente por esparcimiento, es por esto, que la biblioteca académica debe formar usuarios que sepan aprovechar los recursos tanto internos, como externos y debe proporcionar servicios de consulta a bases de datos en línea, como una forma de ingresar a los usuarios hacia la información actualizada, previamente validada, organizada y de fácil acceso, optimizando los tiempos de búsqueda y recuperación de documentos.

“DOCENTES” DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1.-EDAD

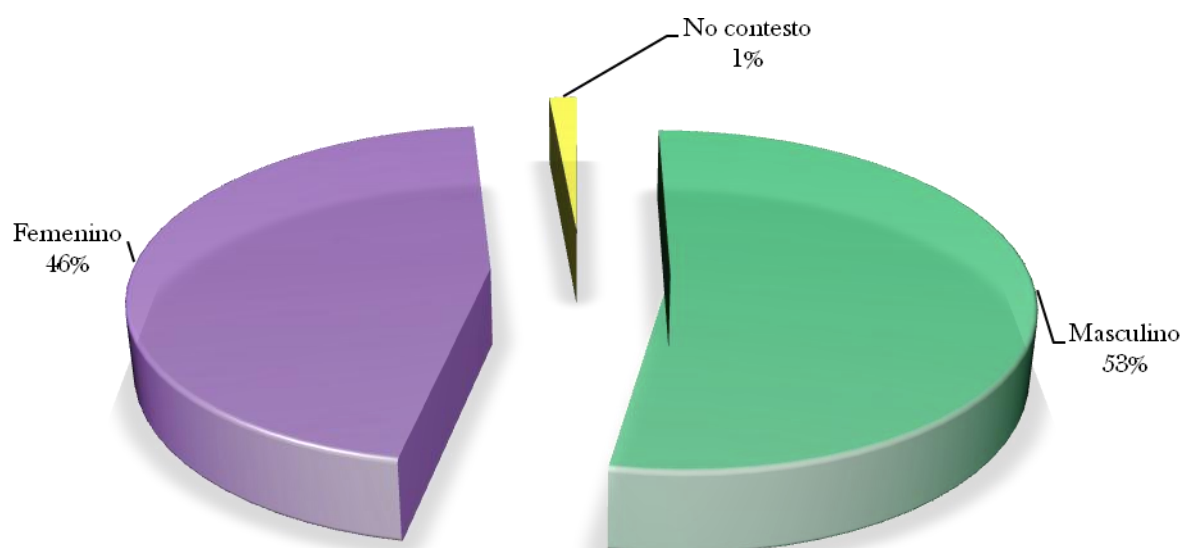
RANGO DE EDAD	RESULTADO
18-22	0
23-27	0
28-32	5
33-37	7
38-42	15
43-47	14
48-52	14
Mayor a 52 años	11
No contestó	2



La mayoría de los docentes están en el rango de los 38 a los 52, se puede percibir que estos usuarios tienen mayor exigencia en cuanto a los materiales que se utilizan, ya que como son docentes tienen la obligación de pedir la bibliografía básica a la biblioteca, de igual forma estos usuarios apoyan a la retroalimentación de nuevos materiales requeridos por estos mismos para sus clases.

2.- SEXO

GÉNERO	RESULTADOS
Masculino	36
Femenino	31
No contesto	1

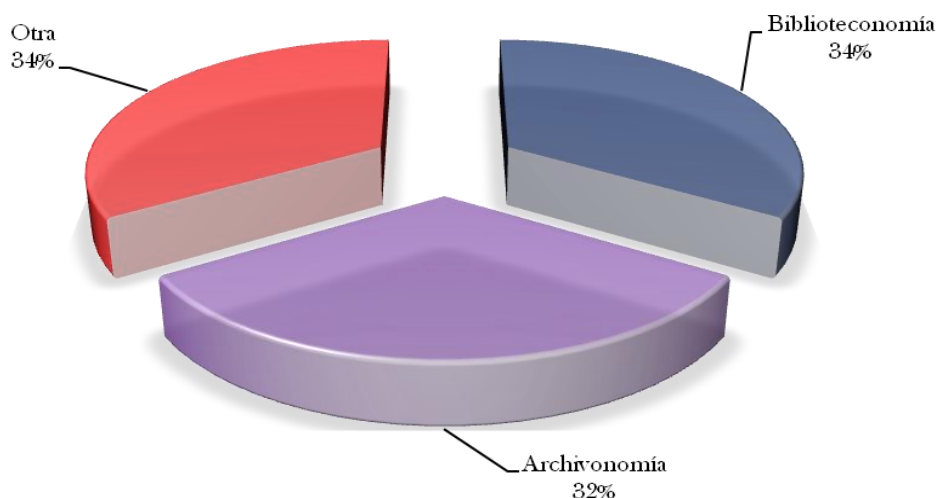


En este gráfico la mayoría de los usuarios corresponden al género masculino, cabe mencionar que el género femenino cubre un porcentaje considerable dentro de los usuarios de la biblioteca FOM.

Por lo tanto, la educación de la ENBA está impartida principalmente por hombres en sus distintos horarios.

4.- DISCIPLINA

DISCIPLINA	RESULTADO
Biblioteconomía	23
Archivonomía	22
Otra	23



En el gráfico se puede descartar que, la mayor disciplina que se desarrolla por los usuarios docentes está entre la biblioteconomía y otras disciplinas, aunque la archivonomía cuenta con un número considerable de docentes en estas áreas.

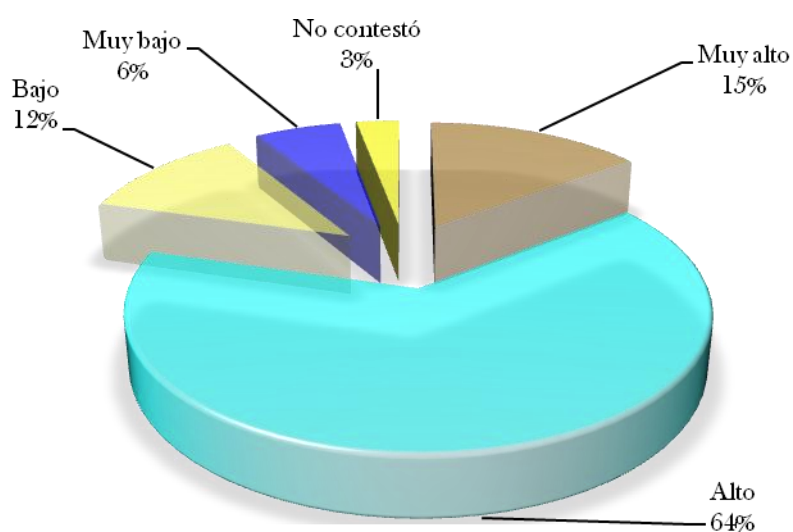
Por lo tanto la especialidad que más porcentaje tiene con un 34% está entre otras disciplinas y biblioteconomía y con un 32% archivonomía, entonces, los materiales que más se requieren dentro la biblioteca FOM, se encuentra entre biblioteconomía y otras disciplinas.

La biblioteca debe de tomar más en cuenta a los usuarios docentes en Archivonomía ya que es una disciplina, la cual también requiere de información para que los usuarios puedan satisfacer sus necesidades de información.

PRIMERA SECCIÓN

1.- Los empleados de la biblioteca le inspiran confianza.

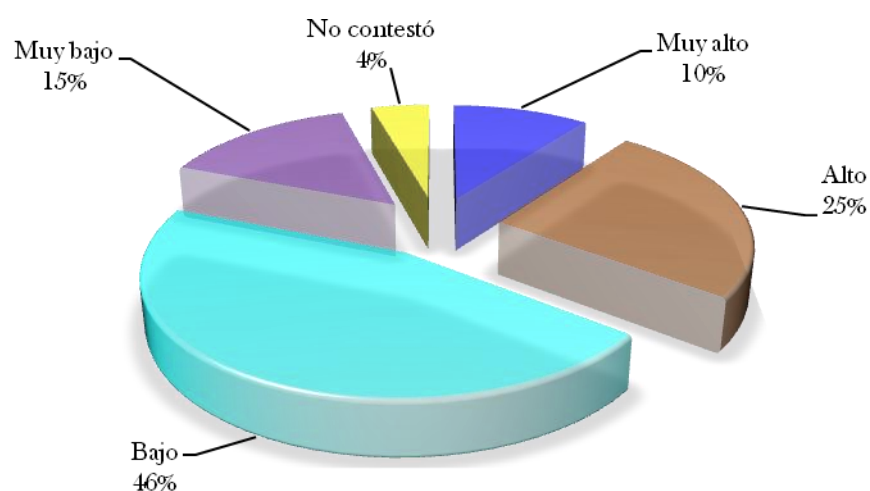
OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	10
Alto	44
Bajo	8
Muy bajo	4
No contestó	2



El bibliotecario le inspira confianza al usuario docente, esto quiere decir que el bibliotecario cumple la función de mantener una relación usuario-información, esto es adecuado para la biblioteca, ya que así estos usuarios asisten constantemente a la biblioteca ya que el servicio es eficaz y satisfacen sus necesidades de información de manera rápida y eficaz.

2.- El ambiente físico de la biblioteca le invita al estudio y al aprendizaje.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	7
Alto	17
Bajo	31
Muy bajo	10
No contestó	3

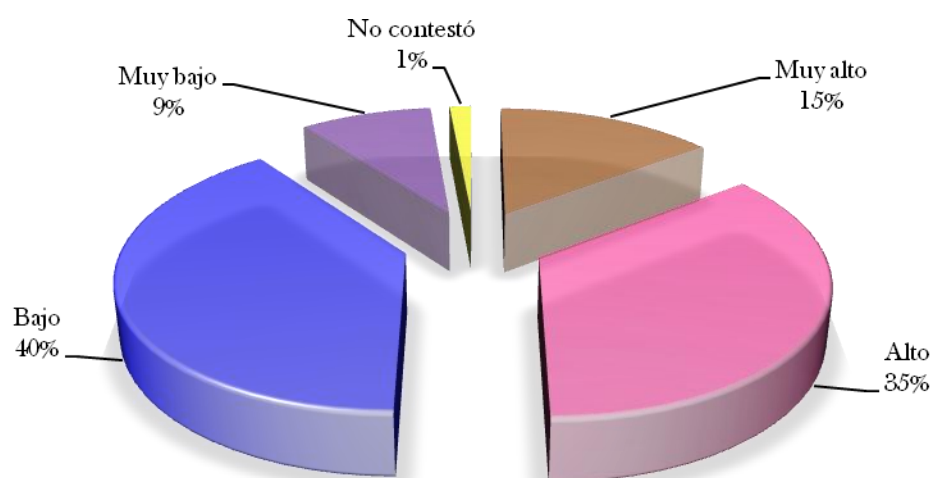


Esta gráfica destaca que el usuario no está conforme en cuanto a que el ambiente físico de la biblioteca le invite al estudio y al aprendizaje, esto se puede deber a que cada usuario docente tiene un cubículo en el cual puede desarrollar sus actividades y por lo tanto, se siente con mayor comodidad en este lugar que en la misma biblioteca.

Aunque el mobiliario de la biblioteca es adecuado, posiblemente este tipo de usuarios sean más especiales y requieran de mayor comodidad.

3.- La biblioteca le proporciona atención personalizada.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	10
Alto	24
Bajo	27
Muy bajo	6
No contestó	1

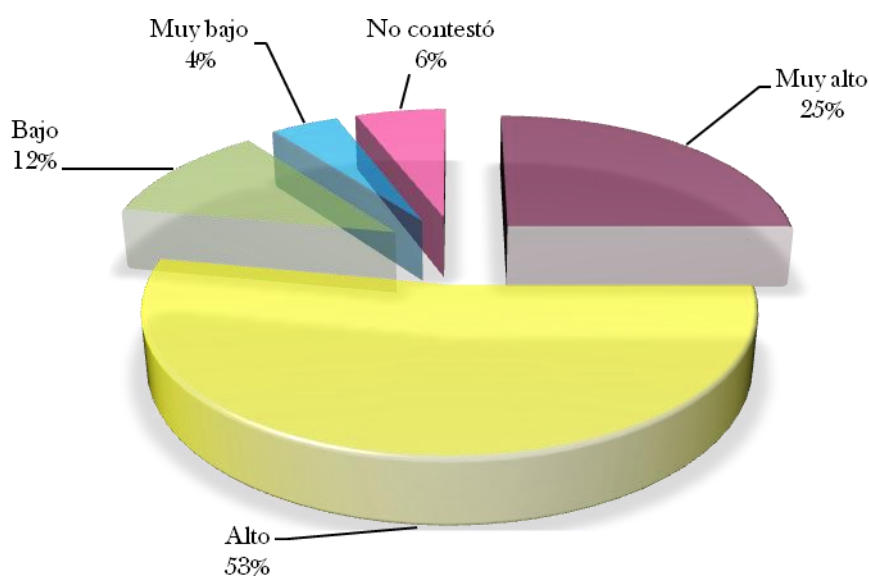


Como se muestra en el gráfico, el usuario docente no está conforme con la atención personalizada que le proporciona el personal, aunque un porcentaje considerable si lo cree conveniente.

Esto se puede estar desarrollando de esta manera, ya que el personal de la biblioteca no es profesional en el área, así que, cuando tiene que cumplir la satisfacción del usuario especializado, no alcanza a cubrir esta capacidad por falta de conocimiento en el área, esto es, no es que no haya disposición del personal, sino que no hay la suficiente preparación para atender a este tipo de usuarios.

4.- Los empleados son corteses.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	17
Alto	36
Bajo	8
Muy bajo	3
No contestó	4

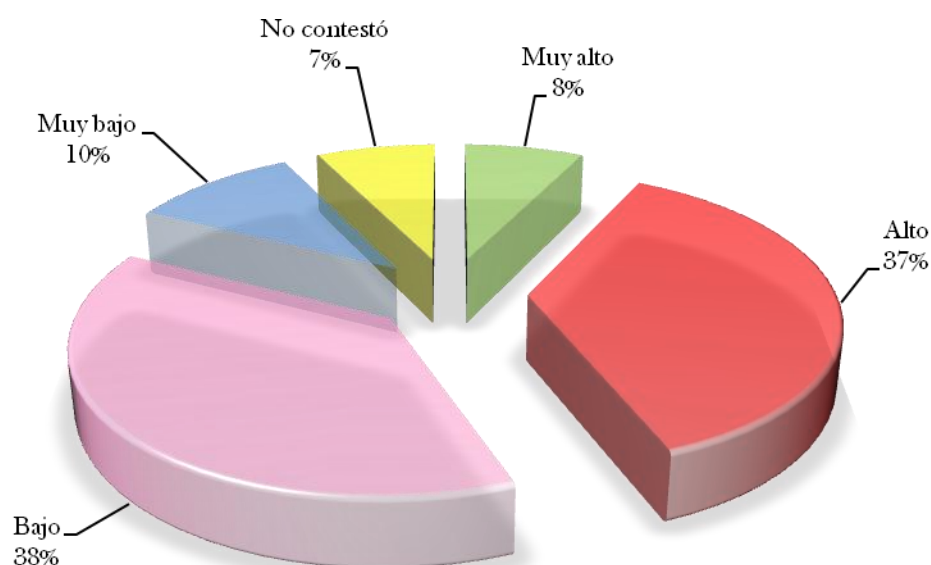


Un 53% se encuentra satisfecho con el trato que el personal de la biblioteca FOM les proporciona. Esto es adecuado para la biblioteca ya que, la relación que el personal tiene con el usuario es buena, pues le inspira confianza para realizar sus búsquedas dentro la biblioteca y de igual manera satisfacer sus necesidades de información.

El bibliotecario es conocido como el conductor entre la información y el usuario, y de igual manera debe tener esa armonía para que el usuario se sienta importante y de igual manera asistir constantemente a la biblioteca.

5.- El personal de la biblioteca es suficiente para proporcionar el servicio.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	5
Alto	25
Bajo	26
Muy bajo	7
No contestó	5

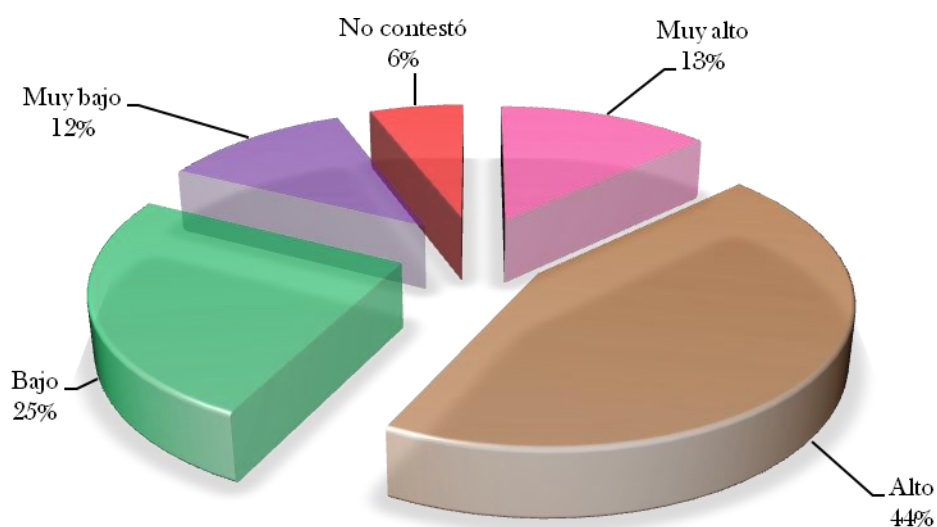


Como se presenta en el gráfico tenemos un 38% de insatisfacción y un 37% de satisfacción en cuanto a que el personal de la biblioteca es suficiente para proporcionar el servicio.

La mayoría de los usuarios docentes han notado un bajo rendimiento dentro del personal, esto se debe a la carencia de personal profesional en la biblioteca FOM, por lo tanto, se debe incorporar personal capacitado para desarrollar en las áreas de servicios para que este sea proporcionado con rapidez y con fiabilidad.

6.- La biblioteca le proporciona oportunamente los materiales impresos que le requiere.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	9
Alto	30
Bajo	17
Muy bajo	8
No contestó	4

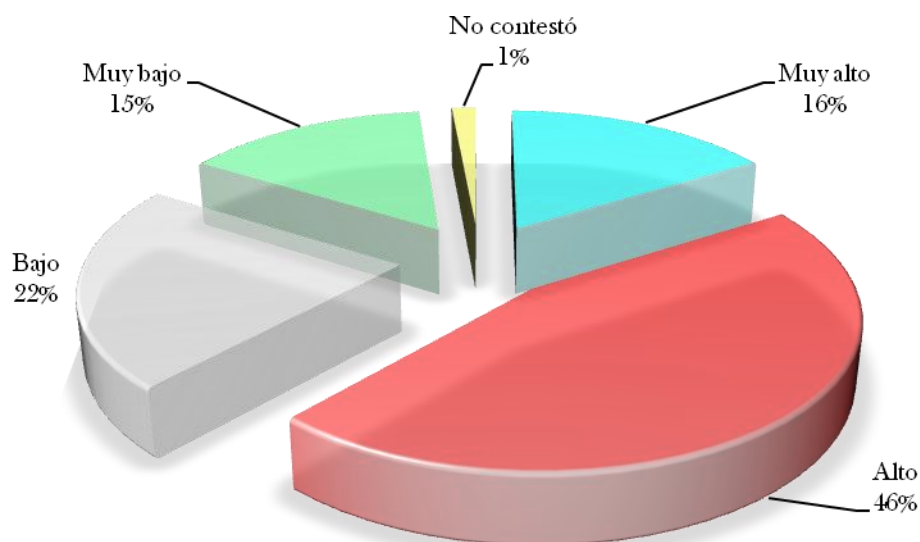


El usuario considera que la biblioteca le proporciona oportunamente los materiales impresos que estos requieren en tiempo y forma.

Por otro lado, se ha observado que el servicio de préstamo interbibliotecario no es tan rápido como debería ser y es bastante tardado, de igual manera no se tiene el número de ejemplares que los usuarios requieren para su consulta y aunque se intercala y se realiza el acomodo topográfico en ocasiones el usuario no encuentra los materiales que requiere para su consulta.

7.- El ambiente es suficientemente tranquilo como para concentrarse en actividades individuales.

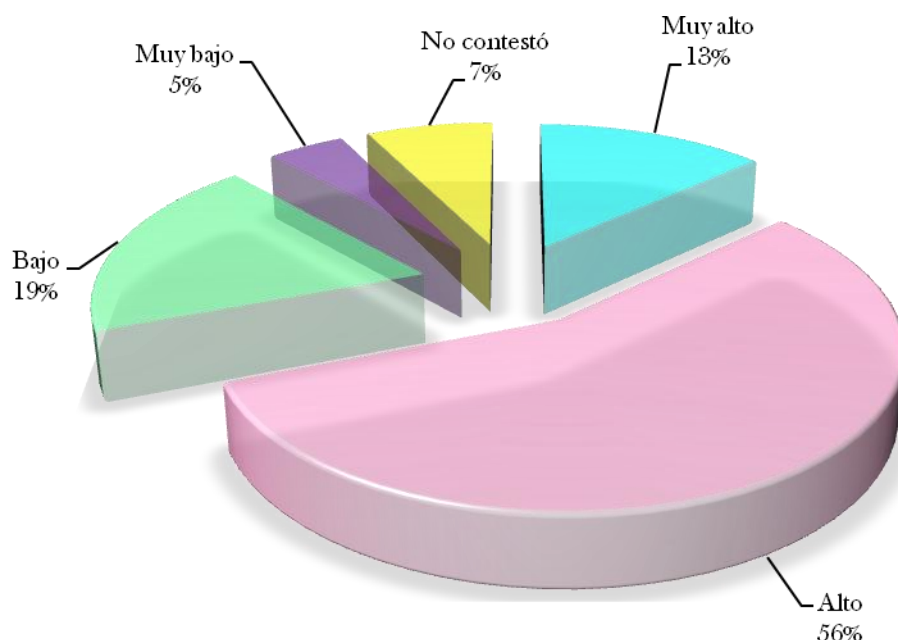
OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	11
Alto	31
Bajo	15
Muy bajo	10
No contestó	1



El usuario docente, considera que el ambiente de la biblioteca es suficientemente tranquilo para concentrarse en actividades individuales, cabe mencionar, que la biblioteca realizó modificaciones de sus áreas, por lo tanto, fue extensa el área para realizar actividades individuales. Sin embargo, se ha observado que el usuario docente solo asiste a la biblioteca en búsqueda de sus documentos y cuando encuentra su material lo pide para préstamo, existen pocos docentes, incluso muy contados los cuales asisten a la biblioteca para realizar actividades acordes a sus áreas que desarrollan dentro de la ENBA.

8.- El personal atiende rápidamente sus dudas y peticiones.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	9
Alto	38
Bajo	13
Muy bajo	3
No contestó	5

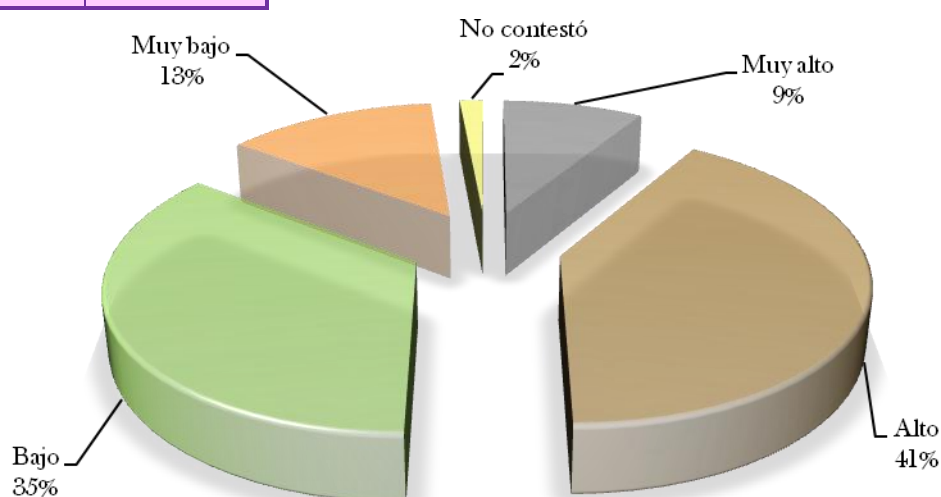


El usuario docente atiende rápidamente las dudas y peticiones, por lo tanto, el usuario está totalmente satisfecho, aunque el personal de la biblioteca no esté capacitado para realizar este servicio, trata de desarrollarlo de la mejor manera, esto para que su usuario salga contento y satisfecho y así mismo tenga ganas de regresar a consultar más información.

De igual forma en este aspecto el usuario realiza adecuadamente la relación de usuario-información, en el cual es de vital importancia que toda biblioteca cuente y cumpla con esta relación.

9.- La biblioteca es suficientemente confortable para la realización de sus actividades.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	6
Alto	28
Bajo	24
Muy bajo	9
No contestó	1



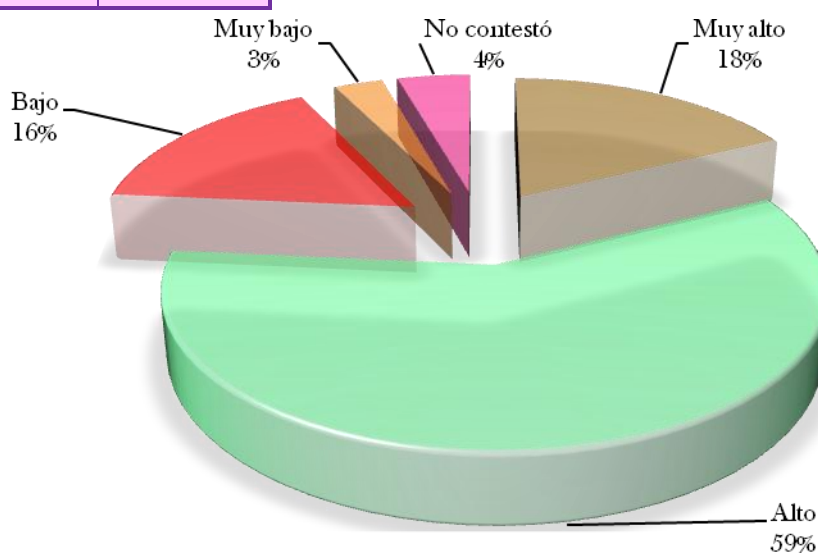
El usuario está satisfecho con el espacio de la biblioteca, siente que es confortable para la realización de las actividades, aunque por otro lado, existe un porcentaje alto, en el cual opina lo contrario.

En relación con la pregunta 7 el usuario docente se mantiene poco tiempo dentro las instalaciones de la biblioteca, el usuario que pasa largo tiempo en ella no logra concentrarse debido al ruido que realizan los mismos usuarios estudiantes.

Cabe mencionar que la biblioteca también cuenta con cubículos, los cuales son utilizados para proporcionar clases en grupos y en ocasiones estos mismos hacen mucho escándalo, lo que ocasiona inconformidad por los usuarios que están concentrados en su búsqueda de información.

10.- Los empleados le atienden siempre con buena disposición.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	12
Alto	40
Bajo	11
Muy bajo	2
No contestó	3

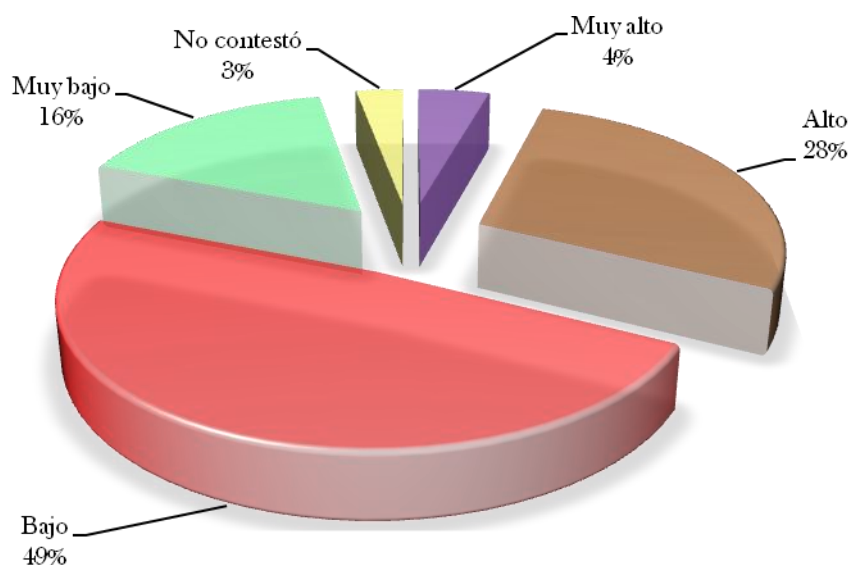


Como se muestra en el gráfico, los empleados atienden a los usuarios con buena disposición, por lo tanto, el usuario está satisfecho ya que el personal de la biblioteca está totalmente a disposición del usuario, desarrollando las actividades que sean pertinentes para que el usuario esté conforme con los servicios y sobre todo que pueda tener la satisfacción en la resolución de sus dudas y peticiones.

Como se puede observar en los gráficos 1 y 4 los usuarios están satisfechos con los servicios que el personal les proporciona, aunque el personal no tenga el suficiente conocimiento para desarrollar los servicios, tratan de prestarlos de la mejor manera y así mismo proporcionan un servicio eficaz aunque no eficiente.

11.- La biblioteca cuenta con equipo adecuado que le permite tener fácil acceso a la información que requiere.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	3
Alto	19
Bajo	33
Muy bajo	11
No contestó	2

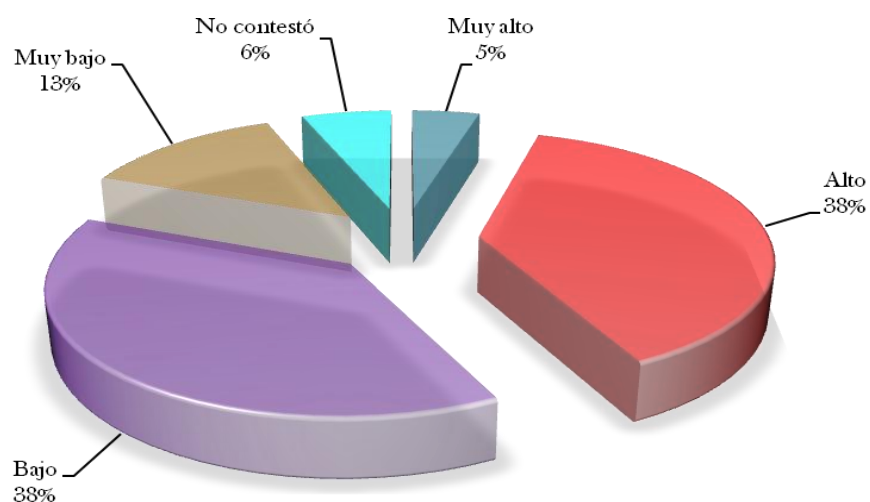


El usuario no está satisfecho con el equipamiento de la biblioteca, el cual le proporciona acceso a la información ya que existe un número muy bajo en cuanto a los equipos que dan el servicio. Se deberá poner a disposición todos los equipos y darles mantenimiento frecuentemente para que estos no fallen constantemente.

De igual manera la biblioteca deberá contener periféricos y buena estructura de redes, esto acorde con las nuevas TIC'S de la información, para así facilitarle al usuario el acceso y la recuperación de la información.

12.- La biblioteca cuenta con el equipo suficiente para hacer la consulta del catálogo.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	3
Alto	26
Bajo	26
Muy bajo	9
No contestó	4

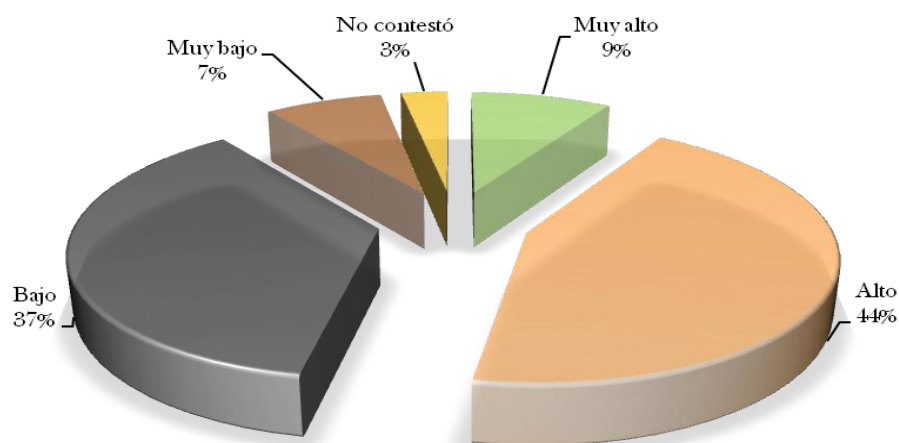


Como se muestra en este gráfico, el usuario está insatisfecho en cuanto al equipamiento de la biblioteca como se mencionó en la pregunta 11, ya que aunque se tiene equipo suficiente, solo se encuentra a disposición 3 equipos, los cuales no alcanzan a cubrir las necesidades de todos los usuarios.

Los usuarios docentes prefieren utilizar sus propios equipos para así ingresar al catálogo en línea de la biblioteca, una vez que encontraron la clasificación del material acuden a la biblioteca para hacer uso de este mismo.

13.- El personal de la Biblioteca comprende bien sus necesidades de información.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	6
Alto	30
Bajo	25
Muy bajo	5
No contestó	2

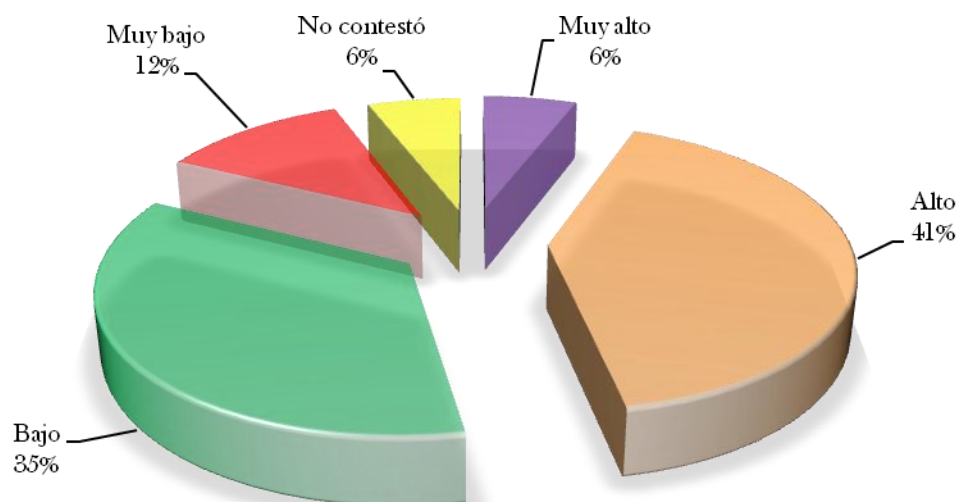


Dentro del gráfico se puede percibir como hay un porcentaje mayor de satisfacción, esto es que el personal entiende debidamente las necesidades de información de sus usuarios, como se puede ver en el gráfico 5, aunque el personal no es suficiente para cubrir las áreas de servicios de la biblioteca, podemos ver en el gráfico 8 que a pesar de esto el personal atiende con buena disposición al estos usuarios docentes.

El personal atiende y toma en cuenta las dudas y peticiones del usuario y por lo tanto, comprende las necesidades de los usuarios y así mismo pone en práctica sus conocimientos para cubrirlas adecuadamente.

14.- La biblioteca cuenta con herramientas de fácil uso que le permiten localizar y tener acceso a la información por sí mismo.

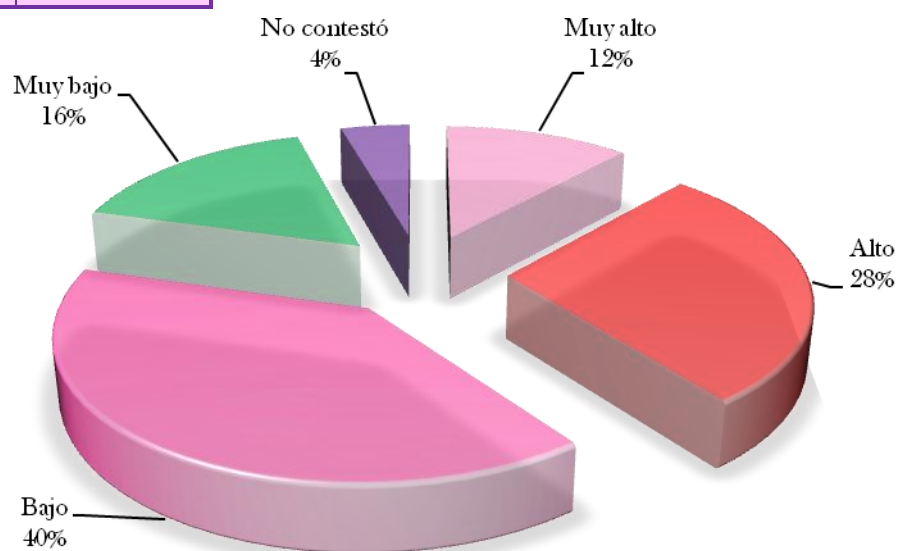
OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	4
Alto	28
Bajo	24
Muy bajo	8
No contestó	4



Existe un gran porcentaje de usuarios, el cual afirma que la biblioteca cuenta con las herramientas de fácil uso que le permiten localizar y tener acceso a la información por si mismos esto con el uso del OPAC (Pinakes), y en cuanto a los equipos que les permiten tener acceso a distintos catálogos en línea. Cabe mencionar que un porcentaje se encuentra inconforme en cuanto a estas herramientas, a pesar de esto la biblioteca debe dar a conocer sus herramientas ya que se tiene un libre acceso a estantería con un acomodo topográfico adecuado según la clasificación Dewey y el usuario debe saber cómo buscar su material aunque en ocasiones el material se encuentra en sitios que no debería.

15.- La biblioteca es un espacio para su actualización.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	8
Alto	19
Bajo	27
Muy bajo	11
No contestó	3

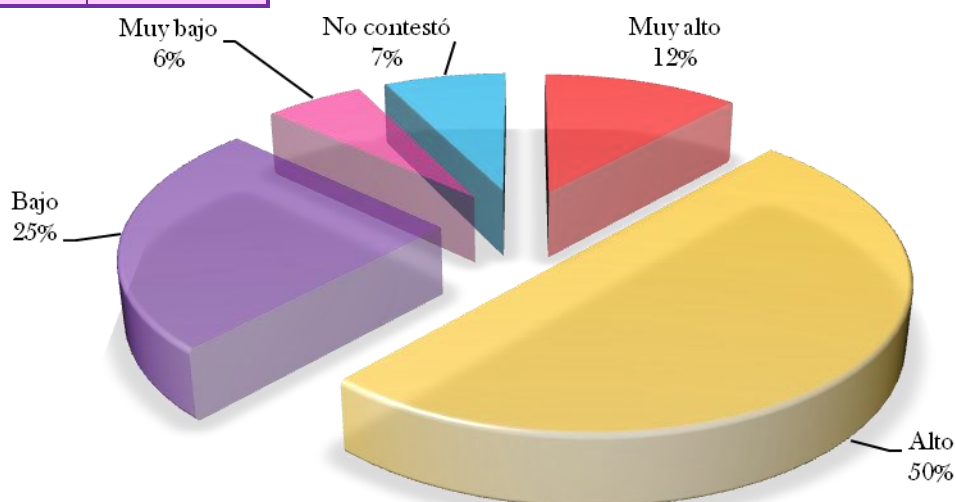


En cuanto a esta interrogante, el usuario percibe un bajo nivel en cuanto a la actualización de la biblioteca, ya que, este centro de información contiene materiales desactualizados, aunque algunos pertenecen a la bibliografía básica, se debe tomar en cuenta que la información va evolucionando constantemente y la biblioteca debe tener colecciones que le permitan a su usuario irse actualizando constantemente.

Ya que una biblioteca que no se actualiza tiende a perder el interés de sus usuarios en cuanto a la información que contiene.

16.- El personal de la Biblioteca muestra voluntad para ayudar a los usuarios.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	8
Alto	34
Bajo	17
Muy bajo	4
No contestó	5

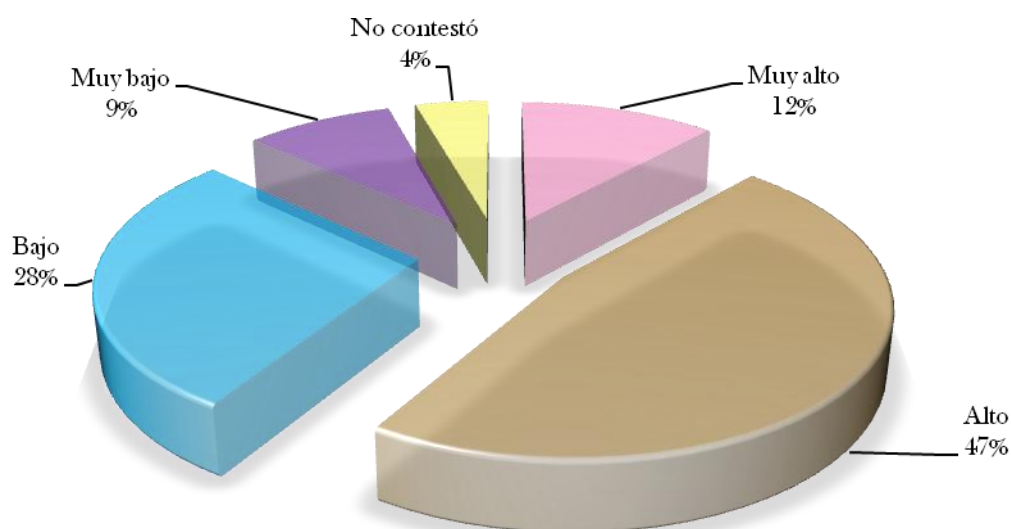


El usuario docente considera que está satisfecho en cuanto a la voluntad que muestra el personal para auxiliarlo a encontrar el material adecuado para satisfacer sus necesidades de información, según la interrogante 4, menciona que de igual manera los empleados son corteses al desarrollar las habilidades de atención a este mismo y por lo tanto, cumplen con la función de tener cortesía al ser el conducto entre la información y el usuario ya que, como lo menciona en la pregunta 10, el personal atiende al usuario con disposición y cortesía.

Con estos resultados anteriores, el personal está cumpliendo exitosamente con su función de ser el vínculo que hace que el usuario pueda recuperar su información adecuadamente mediante este.

17.- La organización de la Biblioteca le permite su uso independiente.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	8
Alto	32
Bajo	19
Muy bajo	6
No contestó	3

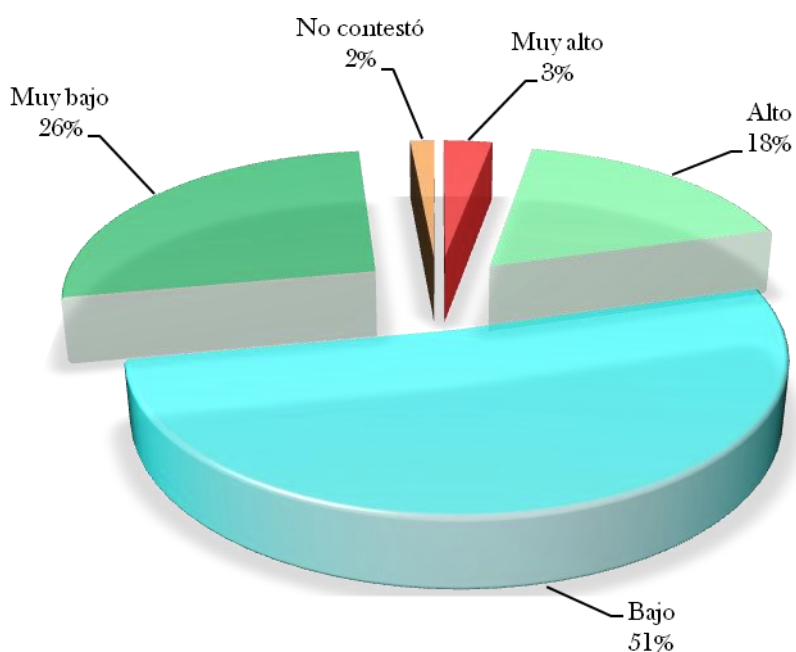


Según los resultados arrojados por los usuarios docentes, la biblioteca es un lugar en el cual todos los materiales bibliográficos tienen un acomodo topográfico adecuado, según el sistema de clasificación (Dewey), por lo tanto, el usuario no requiere del personal para así poder hacer su búsqueda de los materiales dentro la estantería.

El único inconveniente es que algunos materiales que se encuentran en el catálogo en línea no se encuentran físicamente en la estantería, la biblioteca deberá realizar algunas bajas en cuanto a los materiales que ya no se encuentran dentro la estantería y mejorar el servicio del catálogo.

18.- La biblioteca cuenta con las colecciones de revistas que necesita para su actualización y/o trabajo.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	2
Alto	12
Bajo	35
Muy bajo	18
No contestó	1

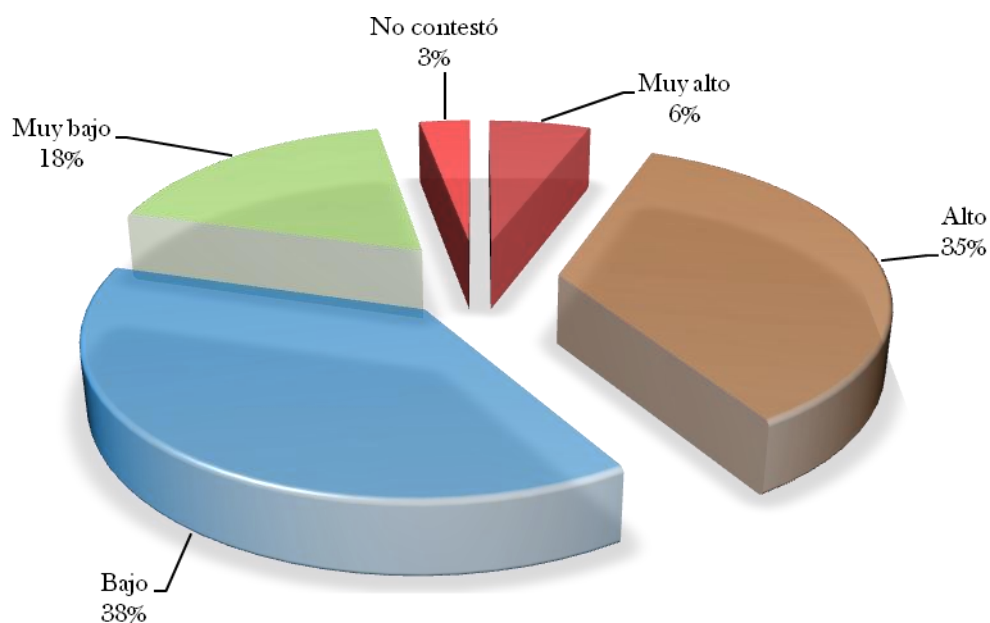


Se considera un gran porcentaje de insatisfacción en cuanto a los materiales de publicaciones periódicas, ya que, éstas no se encuentran actualizadas.

La biblioteca FOM debería tener convenios, aunque ya tiene algunos con ciertas publicaciones, debería tener más interés de obtener convenios con las revistas de las áreas que imparte la ENBA y por lo tanto, mantener actualizados a sus usuarios.

19.- La Biblioteca dispone de espacios adecuados para el trabajo académico en grupo.

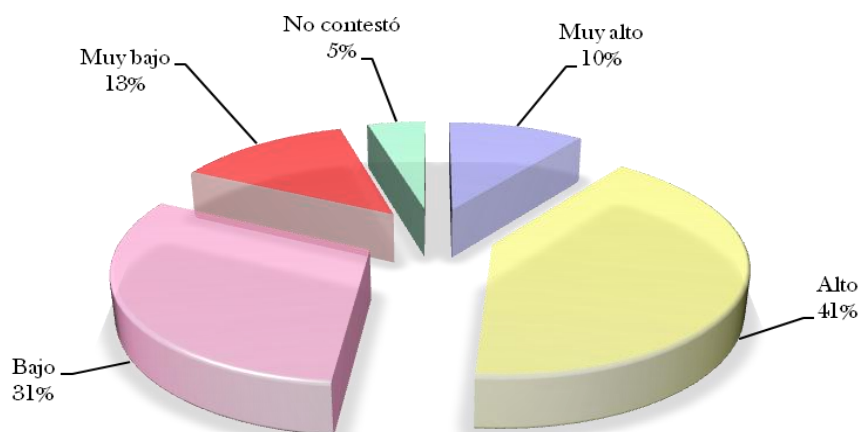
OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	4
Alto	24
Bajo	26
Muy bajo	12
No contestó	2



Existe un porcentaje bajo en cuanto a los espacios los cuales dispone la biblioteca para el trabajo en grupo, ya que anteriormente se realizo una modificación de las salas, se disminuyó este apartado, pero nuevamente se volvió a reacomodar la biblioteca dejando dos espacios adecuados para el trabajo académico en grupo.

20.- El personal de la Biblioteca es fiable para resolver los problemas de los usuarios.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	7
Alto	28
Bajo	21
Muy bajo	9
No contestó	3

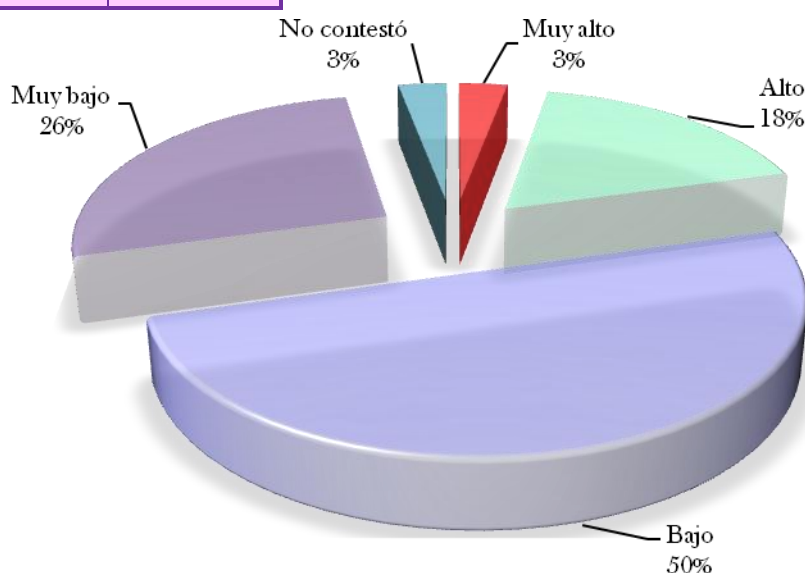


Existe un nivel alto en cuanto a que el usuario se encuentra en confianza con el personal ya que este le ayuda a resolver problemas de información.

Como se mencionó en las interrogantes 1 y 4 el personal toma actitudes positivas para resolver las dudas o peticiones del usuario docente, sin embargo por falta de preparación no alcanza a cubrir totalmente estas necesidades, como se puede observar en el gráfico, existe un porcentaje importante que considera este servicio bajo, ya que, aunque el personal se esfuerce por servir de la mejor manera, no tiene la suficiente capacidad para cubrir su necesidad como se requiere.

21.- La Biblioteca le permite mantenerse al día en los desarrollos de su especialidad.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	2
Alto	12
Bajo	34
Muy bajo	18
No contestó	2

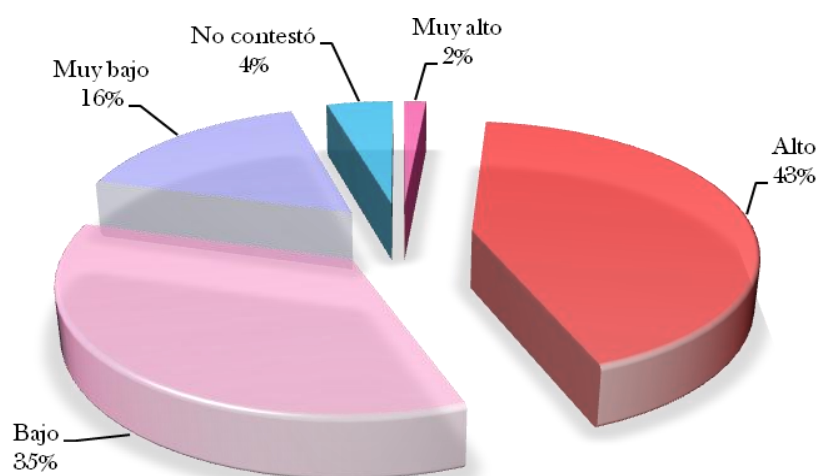


El usuario considera estar insatisfecho en cuanto a que la biblioteca no puede mantenerlos al día en cuanto a los desarrollos de su especialidad, ya que, como se mencionó en la pregunta 15, el material de la biblioteca se encuentra desactualizado y esto lleva al usuario a indagar en otros lugares para así mismo actualizarse en los acontecimientos o eventos que ocurren día a día.

La biblioteca debería tener un periódico o un espacio donde puedan colocar las noticias del mes más relevantes de las áreas y así mismo el usuario podría actualizarse indagando sobre ese tema.

22.- La Biblioteca le ayuda a avanzar en sus labores.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	1
Alto	29
Bajo	24
Muy bajo	11
No contestó	3

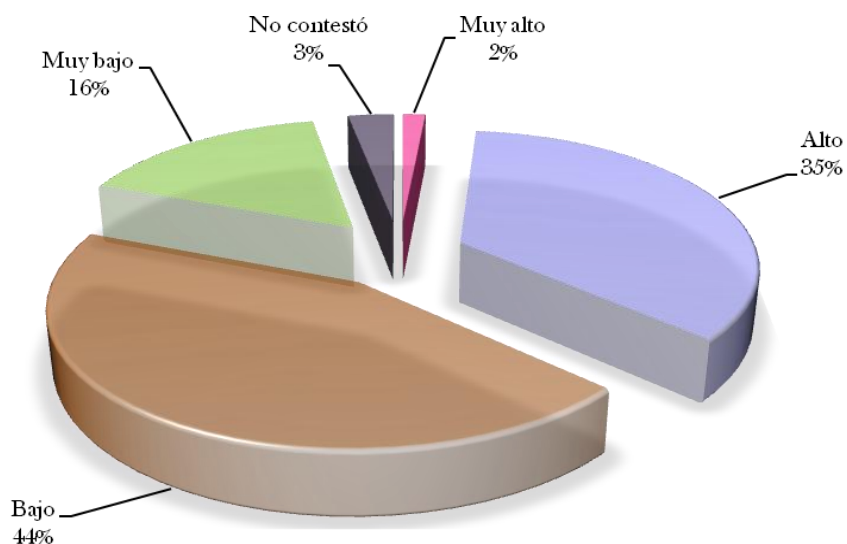


Hay un nivel muy alto, en el cual nos indica que la biblioteca apoya a su usuario a avanzar en sus actividades, en otro punto, existe un porcentaje importante que no está conforme.

Por otro lado, se percato que la biblioteca no apoya al usuario para que pueda realizar sus actividades, ya que debe brindar los recursos necesarios como son: el equipamiento adecuado disponible para el usuario, la actualización de los materiales en general como son las publicaciones periódicas y la bibliografía básica y complementaria, así como la nueva adquisición de materiales actualizados.

23.- La Biblioteca le permite ser más eficiente para el logro de sus metas académicas.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	1
Alto	24
Bajo	30
Muy bajo	11
No contestó	2

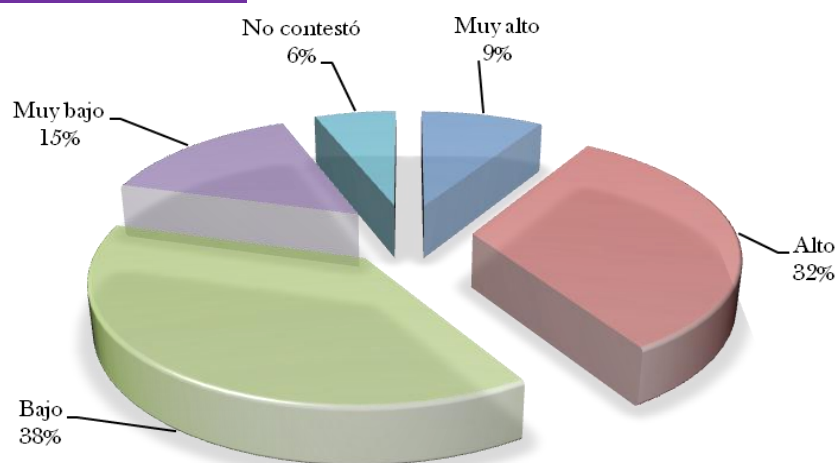


La biblioteca FOM no es suficientemente eficaz en cuanto al apoyo para lograr metas académicas de los usuarios, éstos tienen un nivel de insatisfacción importante en cuanto a la eficiencia de la biblioteca.

Como ya se ha venido comentando, la biblioteca debe organizar el presupuesto, para así adquirir más material de las áreas como son biblioteconomía y archivonomía, actualizado, esto para que su usuario pueda tener un buen cumplimiento de sus metas académicas.

24.- La biblioteca le ayuda a distinguir entre la información confiable y la que no lo es.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	6
Alto	22
Bajo	26
Muy bajo	10
No contestó	4

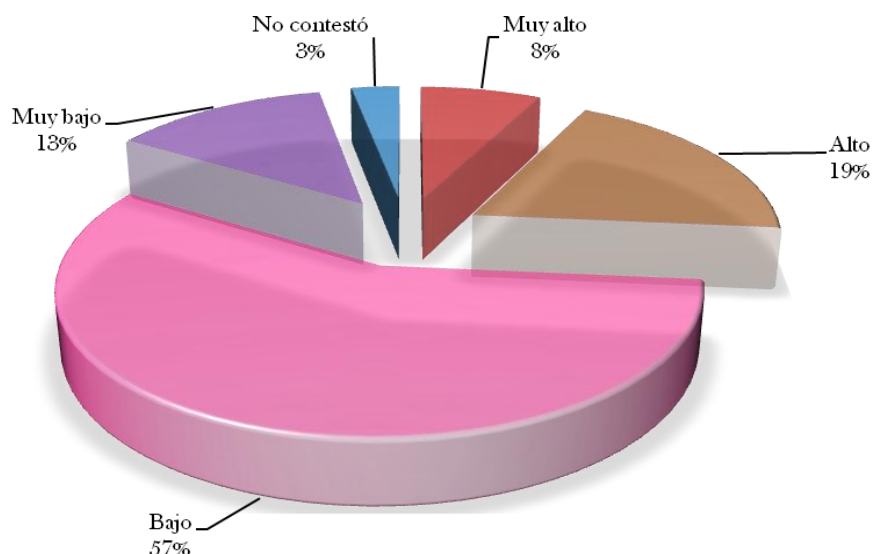


El usuario docente está capacitado para definir la información confiable y por otro lado desechar la que no le sirva en mucho o bien en nada, en cuanto al gráfico se considera un nivel bajo en cuanto a si la biblioteca le ayuda a identificar entre la información confiable y la que no lo es, ya que no existe un conocimiento del empleado para reconocer este tipo de información, además de esto, no se cuenta con ningún tipo de estudios el cual ayude a identificar los autores que tienen más fidelidad en los temas que desarrollan

Por otro lado, la biblioteca debe crear un conocimiento en cuanto a las herramientas que le permitan al usuario localizar información importante y de igual manera con un nivel alto de confianza.

25.- La Biblioteca procura que sus usuarios tengan oportunidades para desarrollar sus habilidades de obtención de información.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	5
Alto	13
Bajo	39
Muy bajo	9
No contestó	2

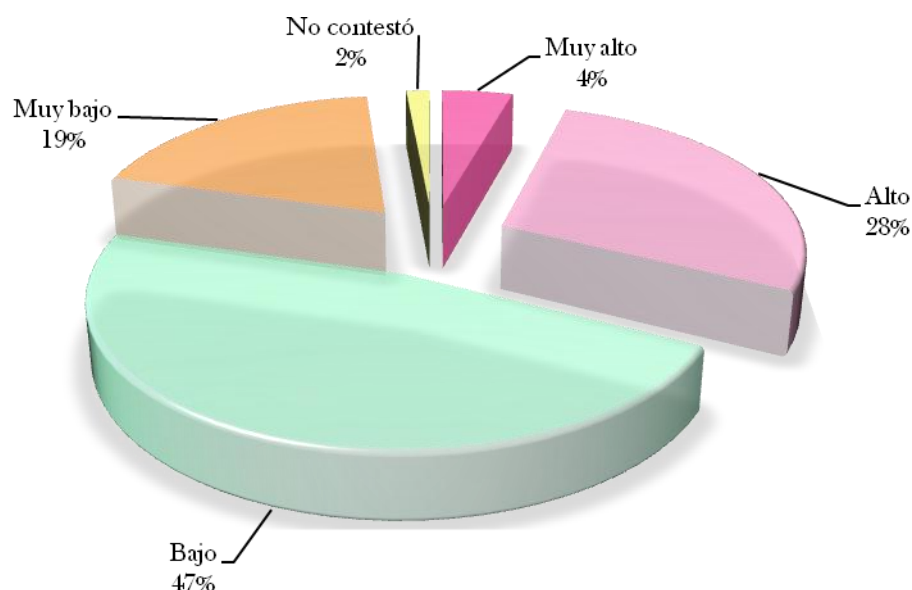


Como se observa, el usuario docente considera estar insatisfecho ya que la biblioteca no le ofrece oportunidades en las cuales puedan desarrollar sus habilidades de obtención de información, aunque, el usuario sepa realizar sus búsquedas de la mejor manera, hacen falta herramientas para que estos mismos usuarios obtengan nuevas estrategias de búsqueda.

Por lo tanto, la biblioteca deberá actualizarse informándose de las herramientas que el usuario requiere para obtener estas estrategias nuevas y poder localizar de forma eficaz y rápida su información requerida.

26.- La Biblioteca mantiene un sistema de reproducción de documentos adecuado.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	3
Alto	19
Bajo	32
Muy bajo	13
No contestó	1



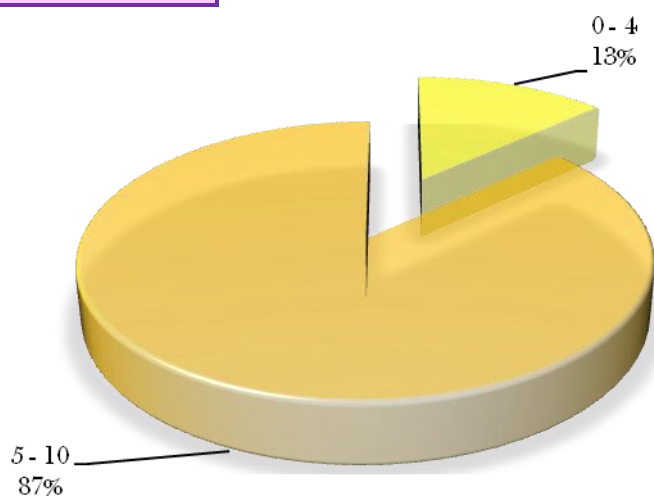
Cabe mencionar que la biblioteca no cuenta con un servicio de fotocopiado el cual dependa de ésta, sino que la misma institución (ENBA) ha accedido a contratar quien proporcione este servicio, éste deja mucho que desear ya que al fotocopiar los documentos éstos se maltratan, debido a que estas personas no tienen un conocimiento ni la conciencia de lo valioso que son los libros.

La biblioteca debería crear políticas para proteger de igual manera el material y así mismo hacer respetar el derecho de autor dentro la misma institución.

SEGUNDA SECCIÓN

27.- En términos generales ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con la manera en que lo atienden en la Biblioteca?

OPCIONES	SELECCIÓN
0 - 4	9
5 - 10	59



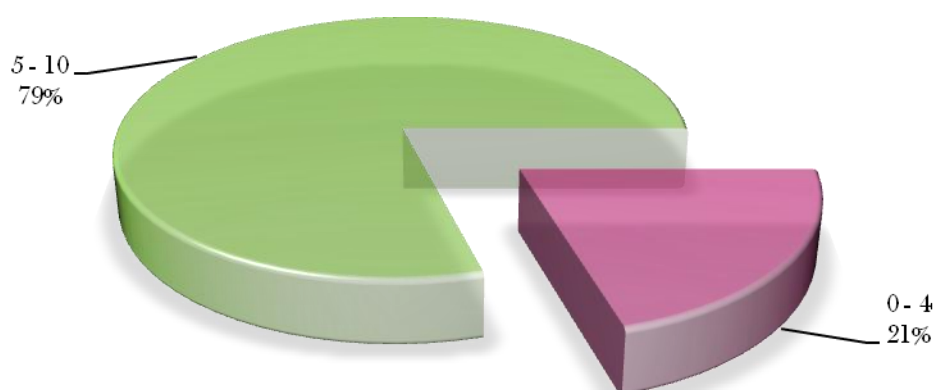
En cuanto al gráfico anterior, se puede observar que la mayoría de los usuarios tienen un nivel de satisfacción alto en cuanto a la manera en la que son atendidos por la biblioteca.

Cabe destacar que, dentro esta pregunta general, se desarrollaron preguntas de control las cuales son: 1, 4 y 10, en las cuales se puede percatar que el usuario se encuentra satisfecho en cuanto a la atención brindada por el personal.

Por lo tanto, el personal cumple con la función de ser el vinculo entre usuario-información, esto se da así puesto que, el personal cumple con el objetivo de atender las demandas del usuario y lograr satisfacer su necesidad de información de la mejor manera posible.

28.- En términos generales ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con el apoyo que la biblioteca le da para resolver sus necesidades académicas?

OPCIONES	SELECCIÓN
0 - 4	14
5 - 10	54



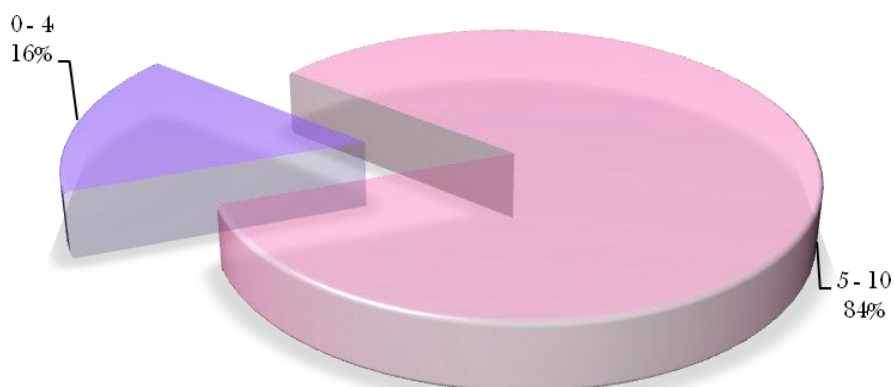
Los usuarios opinan que se encuentran satisfechos en cuanto al apoyo que la biblioteca le da para así poder resolver sus necesidades académicas.

Cabe destacar que, esta pregunta tiene relación con las interrogantes 6, 7, 9, 11, 12, 14, 15 y 16 antes mencionadas, en las cuales se puede destacar que el usuario está conforme con algunos servicios que lleva a cabo la biblioteca FOM.

Por lo tanto, se puede percibir que el usuario se encuentra satisfecho solo en una forma parcial, de tal forma, el usuario no se encuentra totalmente satisfecho, algunos usuarios mencionan que la infraestructura de la biblioteca no ayuda mucho a que la misma institución pueda desarrollarse adecuadamente.

29.- ¿Qué calificación asignaría a la calidad del servicio que proporciona la biblioteca?

OPCIONES	SELECCIÓN
0 - 4	11
5 - 10	57

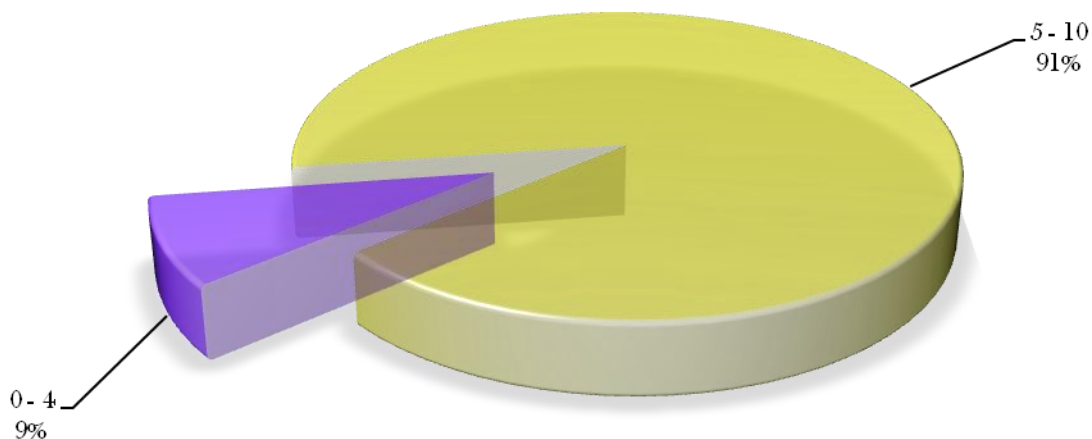


El usuario se encuentra satisfecho en cuanto al servicio que le proporciona la biblioteca, por lo tanto, la biblioteca cumple con el objetivo de toda biblioteca, satisfacer las necesidades de información de los usuarios, así mismo resolviendo sus problemáticas y preguntas en tiempo, con información pertinente y con eficiencia

Dentro esta gráfica están relacionadas las interrogantes 3, 8, 13 y 20, en las cuales el usuario afirma estar satisfecho a los servicios proporcionados por el personal de la biblioteca FOM, aunque el usuario docente no se encuentra en un estado de satisfacción completa, ya que hace falta personal profesional para atenderlos en sus necesidades más complejas y por lo tanto el personal de apoyo de la biblioteca no alcanza a cumplir dicha tarea, aunque se encuentra en muy buena disposición para lograr satisfacer esta necesidad, no lo logra con éxito.

30.- ¿Qué calificación asignaría al horario de atención que mantiene la biblioteca al proporcionar sus servicios?

Opciones	Selección
0 - 4	6
5 - 10	62



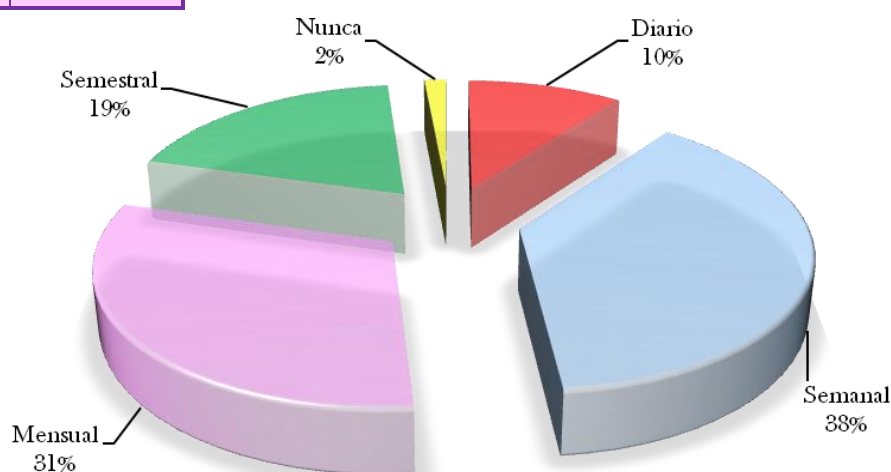
El gráfico muestra que el usuario está satisfecho con el horario de atención que la biblioteca le proporciona, ya que mantiene un horario accesible para el público usuario.

Dentro este aspecto, la biblioteca cumple con los requerimientos de los usuarios y logra satisfacerlos al tener acceso a sus colecciones en un horario accesible para el mismo usuario, proporcionando un horario de lunes a viernes de 8:00 a 21:30hrs. Proporcionando un horario continuo incluso se da servicio los sábados de 8:00 a 14:30hrs.

TERCERA SECCIÓN

31.- ¿Con qué frecuencia utiliza las fuentes de información de la biblioteca?

OPCIONES	SELECCIÓN
Diario	7
Semanal	26
Mensual	21
Semestral	13
Nunca	1

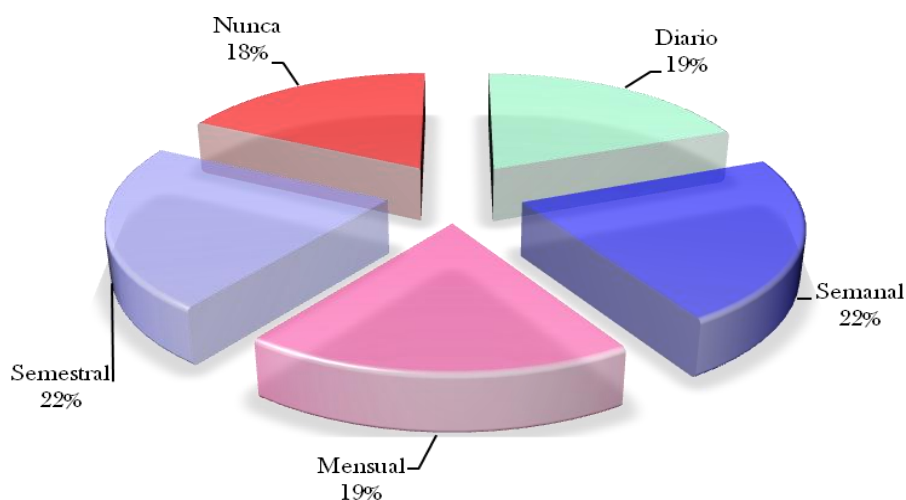


El usuario utiliza semanalmente las fuentes de información. Es importante que la biblioteca pueda atraer a los usuarios para que éstos acudan a la biblioteca a consultar las fuentes de información en cualquier soporte.

La biblioteca deberá hacer promoción de los servicios que ofrece los cuales deben difundirse de forma amplia y permanente, y así mismo poder proporcionar al usuario servicios competentes y profesionales, para lograr esto se debe tener personal capacitado y suficiente para desarrollar los servicios y atender las demandas de información en sus diferentes áreas

32.- ¿Con qué frecuencia utiliza fuentes de información a través de la página electrónica de la biblioteca?

OPCIONES	SELECCIÓN
Diario	13
Semanal	15
Mensual	13
Semestral	15
Nunca	12

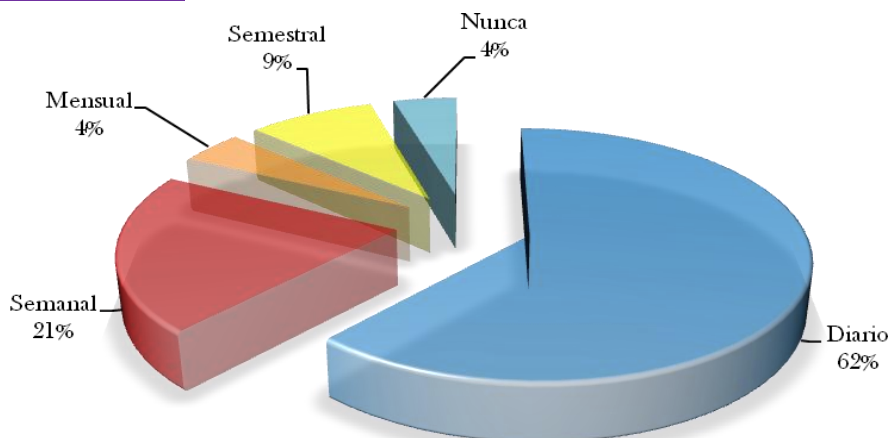


El usuario utiliza las fuentes de información de la biblioteca FOM a través de la página electrónica, existe un porcentaje del 15%, el cual menciona que el usuario hace uso de estos recursos mayormente semanal y semestral.

Es indispensable destacar que la biblioteca debe promocionar su servicio electrónico, contar con la infraestructura y el equipo necesario para así poder desarrollar el acceso a la información por medio de esta tecnología, de igual manera la biblioteca se debe mantener atenta en los cambios de las nuevas TIC's de la comunicación e información y prevenir su mantenimiento y actualización.

33.- ¿Con qué frecuencia utiliza buscadores como Yahoo o Google u otros buscadores o portales que no pertenecen a una biblioteca?

OPCIONES	SELECCIÓN
Diario	42
Semanal	14
Mensual	3
Semestral	6
Nunca	3



Los usuarios hacen uso de los buscadores electrónicos de manera regular,

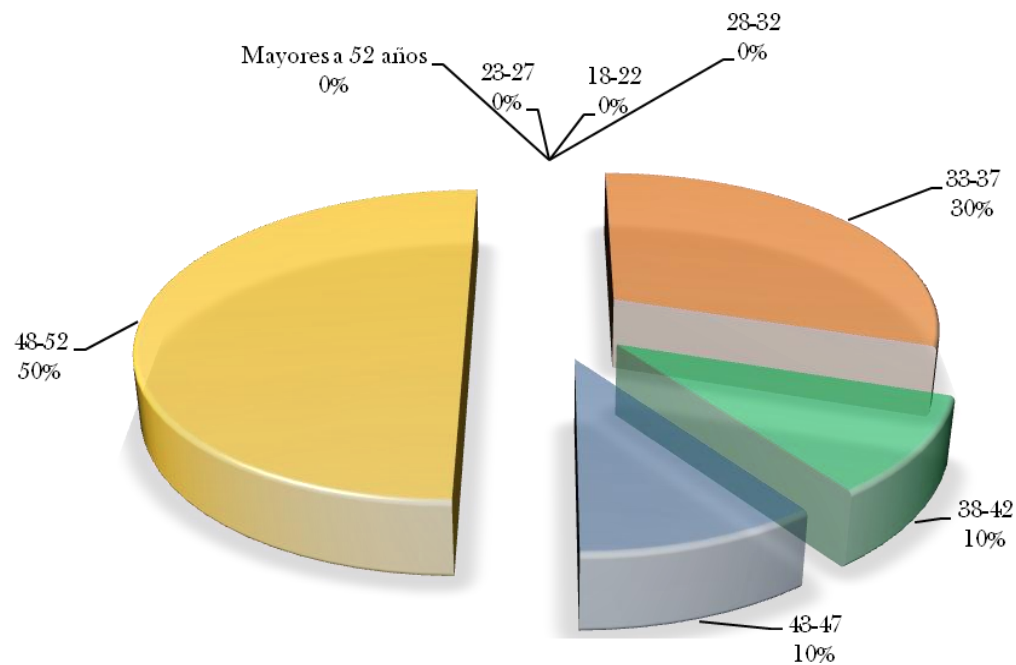
Por lo tanto, los usuarios docentes conocen diferentes tipos de búsqueda, es vital saber si ven al internet como complementación de la biblioteca para la satisfacción de información no localizada dentro la biblioteca FOM o es utilizado con otros fines o solo por esparcimiento.

La biblioteca debe auxiliar a su usuario para acrecentar su conocimiento de búsqueda de información dentro la web y así mismo lograr organizar su información para que pueda ser recuperada de manera eficiente y rápida.

“FUNCIONARIOS” DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1.-EDAD

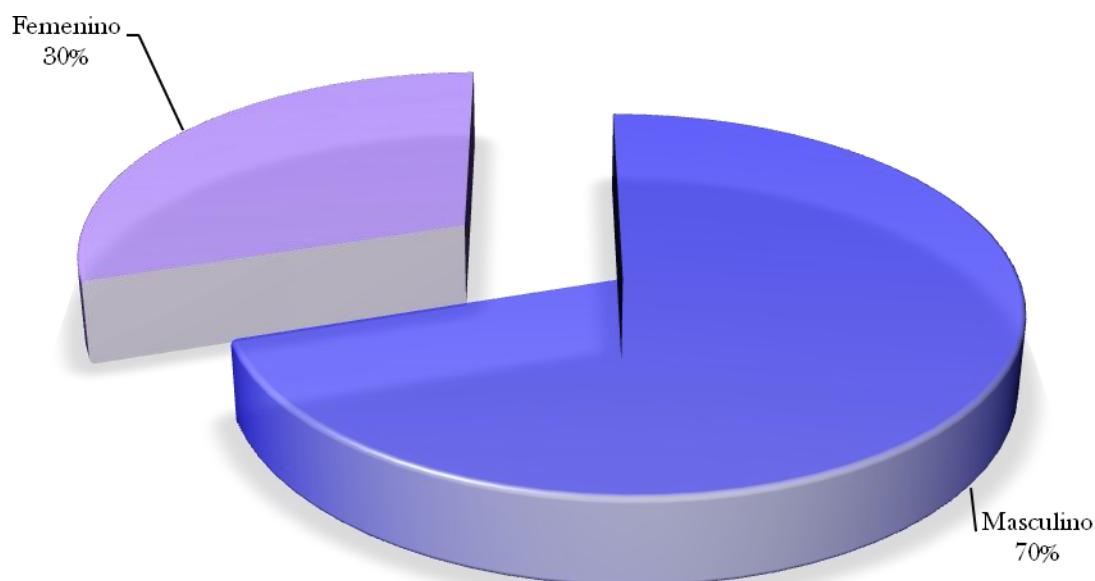
RANGO DE EDAD	RESULTADO
18-22	0
23-27	0
28-32	0
33-37	3
38-42	1
43-47	1
48-52	5
Mayores a 52 años	0



La mayoría de los usuarios funcionarios se encuentra entre este rango de edades, de 43 a 52 años, de esta manera se puede apreciar como la biblioteca también atiende una demanda informativa diferente a la de los usuarios estudiantes y docentes.

2.- SEXO

GENERO	RESULTADOS
Masculino	7
Femenino	3

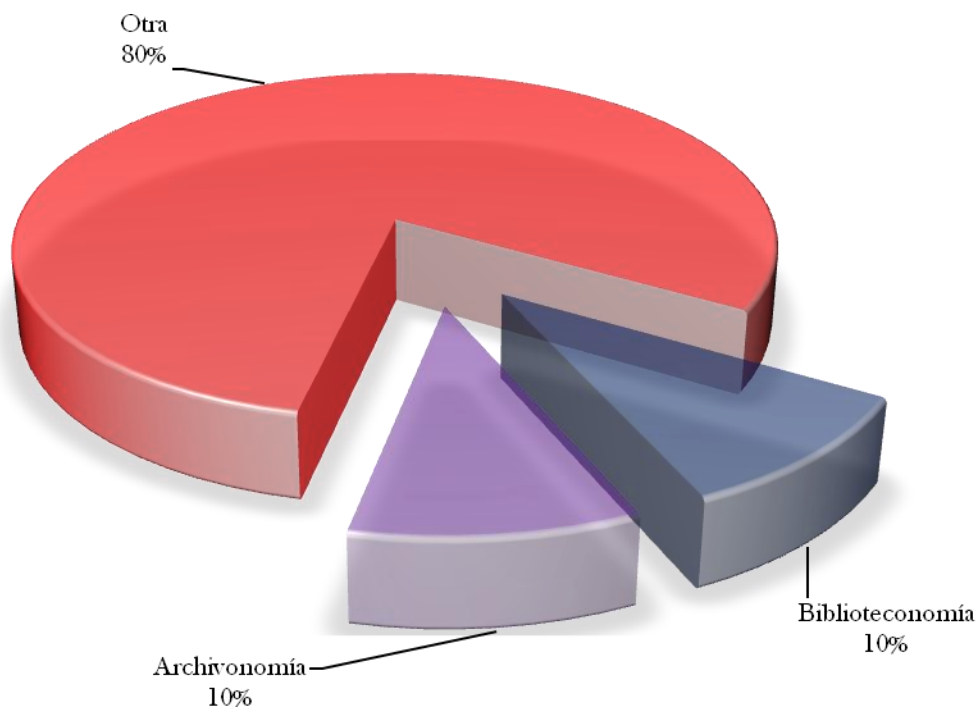


En cuanto a este gráfico, se puede identificar que la biblioteca FOM, atiende en su mayoría a usuarios funcionarios correspondientes al género masculino.

Por lo tanto, el porcentaje más alto corresponde a los hombres, los cuales muestran una necesidad de información más específica.

4.- DISCIPLINA

DISCIPLINA	RESULTADO
Biblioteconomía	1
Archivonomía	1
Otra	8



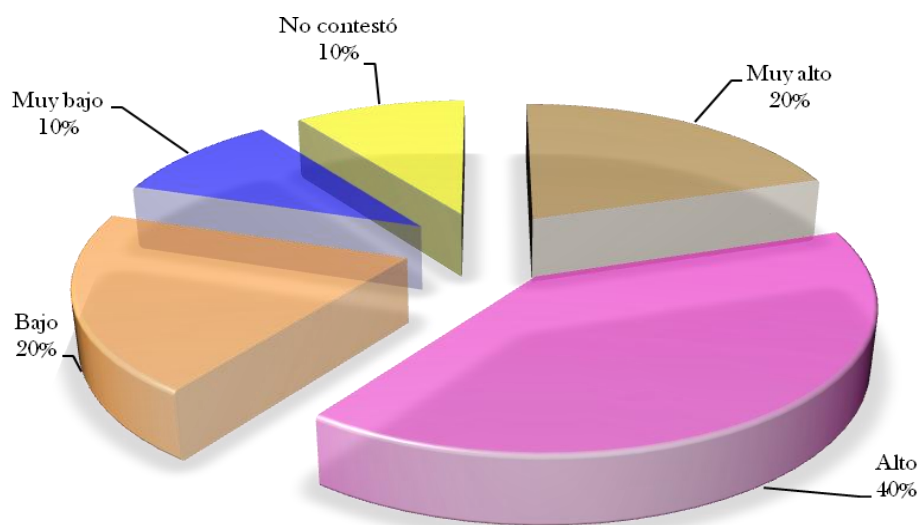
Es importante considerar los resultados obtenidos en esta interrogante, ya que hay un número mayor de usuarios los cuales mantienen disciplinas ajenas a las proporcionadas en la ENBA.

Por lo tanto, la biblioteca debe contener documentos de bibliografía básica, la cual sea útil a nivel universitario, para satisfacer las necesidades de información de estos usuarios.

PRIMERA SECCIÓN

1.- Los empleados de la biblioteca le inspiran confianza.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	2
Alto	4
Bajo	2
Muy bajo	1
No contestó	1

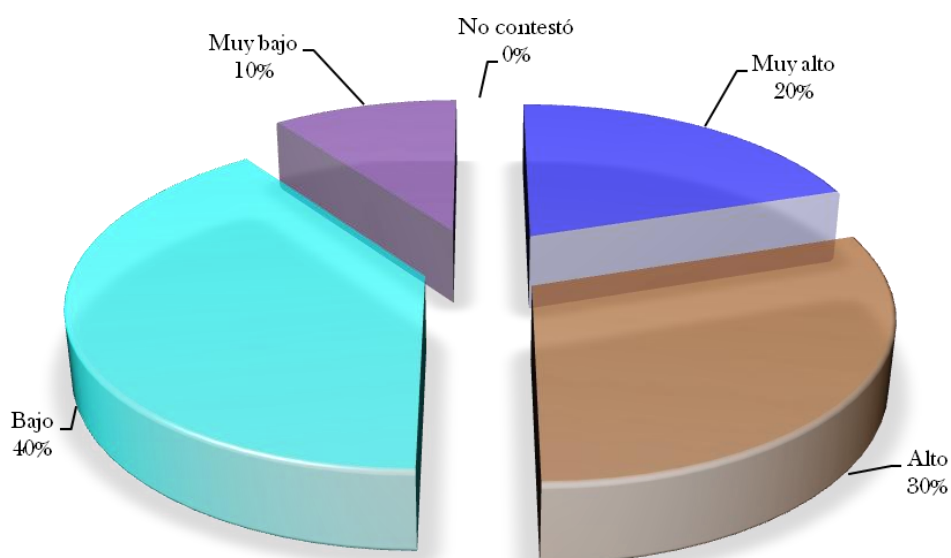


Los usuarios de la biblioteca FOM tienen un nivel alto de satisfacción, ya que el empleado le inspira confianza, motivo por el cual el personal cumple con su función de ser un intermediario dentro la información-usuario.

Es importante destacar que para proporcionar un buen servicio, es necesario que el personal inspire confianza y así mismo el usuario pueda obtener un nivel de confianza alto para disponer de los servicios del personal y así satisfacer sus necesidades de información.

2.- El ambiente físico de la biblioteca le invita al estudio y al aprendizaje.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	2
Alto	3
Bajo	4
Muy bajo	1
No contestó	0

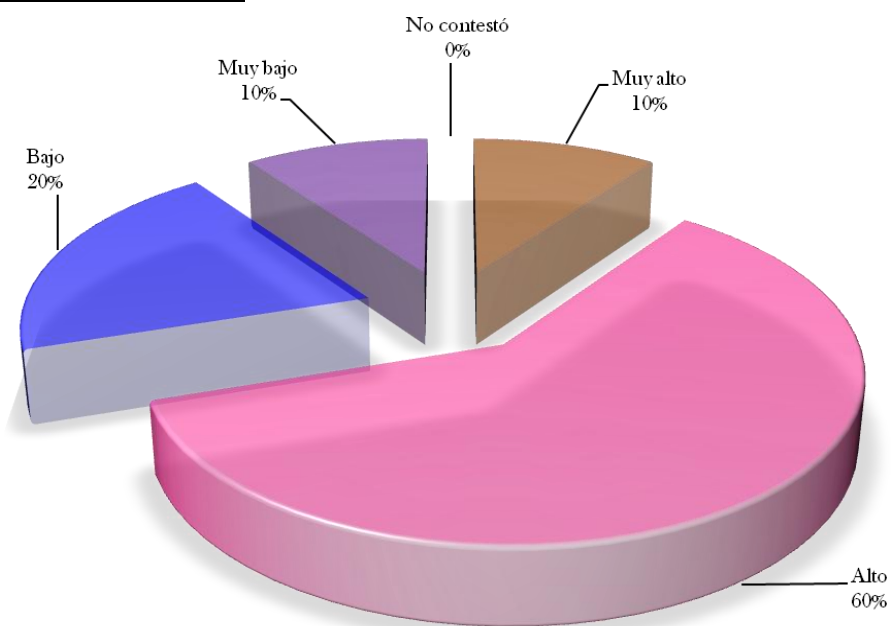


El gráfico muestra como el 40% de los usuarios no se encuentran satisfechos en cuanto al ambiente de la biblioteca se refiere, tomando en cuenta, que un porcentaje importante 30% expresa estar conforme y que el ambiente físico de la biblioteca lo invita al estudio y al aprendizaje.

Esto aunque la biblioteca contiene un buen ambiente, no es suficiente para todos los usuarios, cabe destacar que en ocasiones el ambiente de la biblioteca es muy tranquilo y contiene horarios en los cuales es muy movido, esto es un punto importante ya que los distintos horarios hacen que la biblioteca se encuentre en constante movimiento cuando los usuarios toman clase en los cubículos o bien al realizar trabajos en grupo.

3.- La biblioteca le proporciona atención personalizada.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	1
Alto	6
Bajo	2
Muy bajo	1
No contestó	0

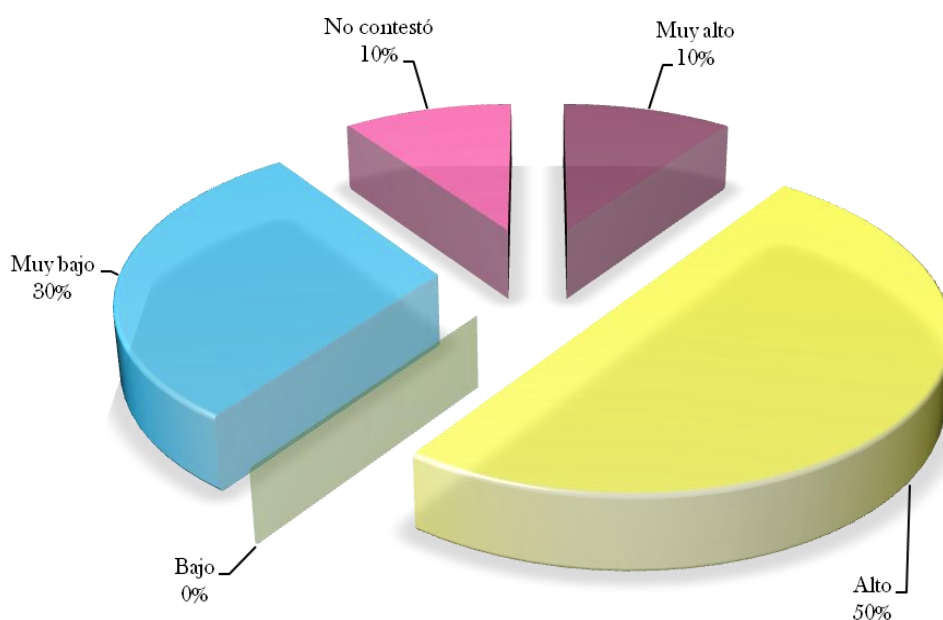


Este gráfico nos indica que la mayoría de los usuarios están conformes con la atención personalizada, aunque no se cuente con personal profesional en el área, el personal actual cumple con su tarea de auxiliar al usuario y lograr eficazmente cumplir con la satisfacción de información del usuario.

Aunque cabe mencionar que se ha percibido dentro la biblioteca una carencia importante de personal profesional, ya que, el personal de consulta es nulo y por lo tanto el usuario no se satisface completamente.

4.- Los empleados son corteses.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	1
Alto	5
Bajo	0
Muy bajo	3
No contestó	1

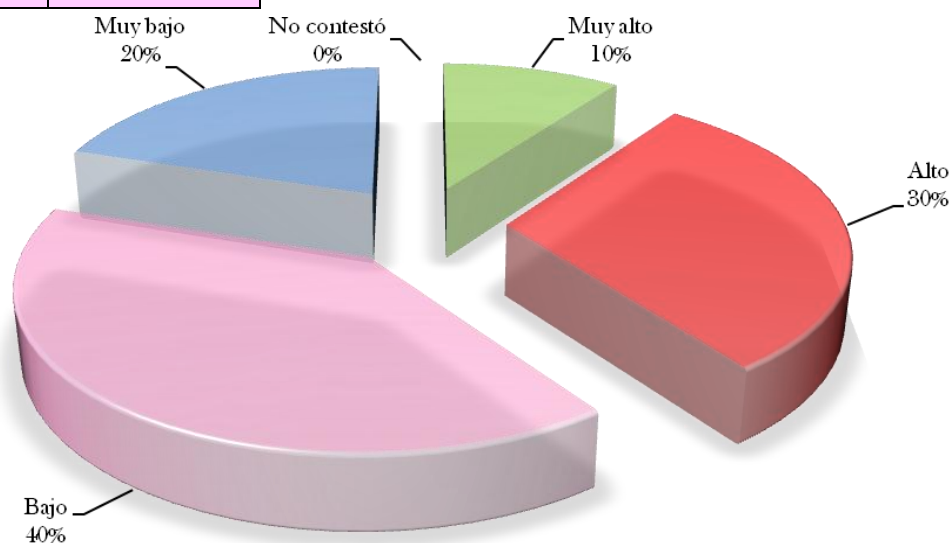


El usuario percibe una buena atención por parte del personal que labora dentro de la biblioteca FOM, por lo tanto, el servicio ofrecido por el personal es ágil, logrando así mismo ser cortés y amable, con el fin de que el usuario se sienta una pieza de vital importancia para la existencia de la misma biblioteca.

Por otro lado, relacionando las interrogantes, la pregunta 1 menciona de igual manera que el usuario está con un nivel importante de satisfacción en cuanto a la cortesía y amabilidad brindada por el personal, al solicitar la ayuda para así lograr satisfacer las necesidades de información.

5.- El personal de la biblioteca es suficiente para proporcionar el servicio.

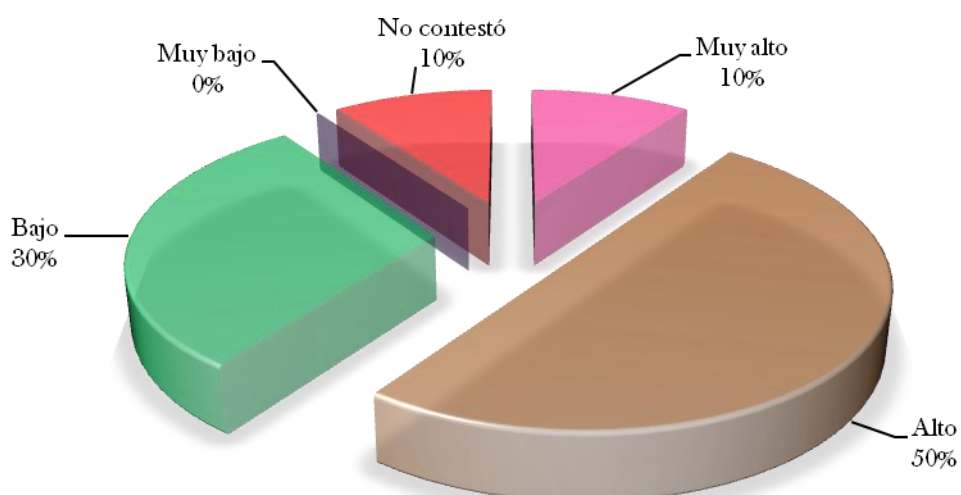
OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	1
Alto	3
Bajo	4
Muy bajo	2
No contestó	0



Los usuarios perciben un nivel bajo en cuanto al número de personal se refiere, mientras tanto, en el gráfico de la pregunta 3 se menciona que el usuario está conforme con la atención personalizada que le proporciona el personal, esto se da por que el personal atiende al usuario con cortesía y se esfuerza por dar el mejor servicio, aunque no es suficiente el personal profesional del área, ya que no se logra cubrir completamente la necesidad de información que el usuario presenta, más cuando se habla de personal que tiene una especialidad ajena a la temática que la biblioteca maneja, ya que requieren información ajena a la bibliografía básica que ésta contiene.

6.- La biblioteca le proporciona oportunamente los materiales impresos que le requiere.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	1
Alto	5
Bajo	3
Muy bajo	0
No contestó	1

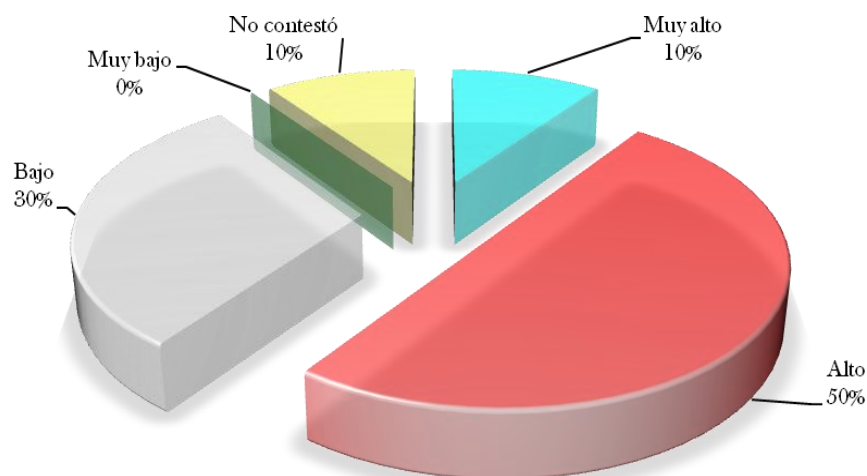


El usuario menciona estar satisfecho con los resultados obtenidos por la biblioteca, en cuanto a los materiales impresos que proporciona utilizando los servicios para poder adquirirlos que no se encuentren en la biblioteca FOM se ha observado no ser eficiente.

Por otro lado, se ha observado que la biblioteca no cuenta con el número de ejemplares que se requieren para el uso y aprendizaje de los usuarios, ya que en cuanto a cierta bibliografía básica, los ejemplares no son los idóneos, por otro lado al requerir material que se encuentra en distintas instituciones con los que la biblioteca tiene un convenio de préstamo interbibliotecario, el servicio es tardado y muy lento.

7.- El ambiente es suficientemente tranquilo como para concentrarse en actividades individuales.

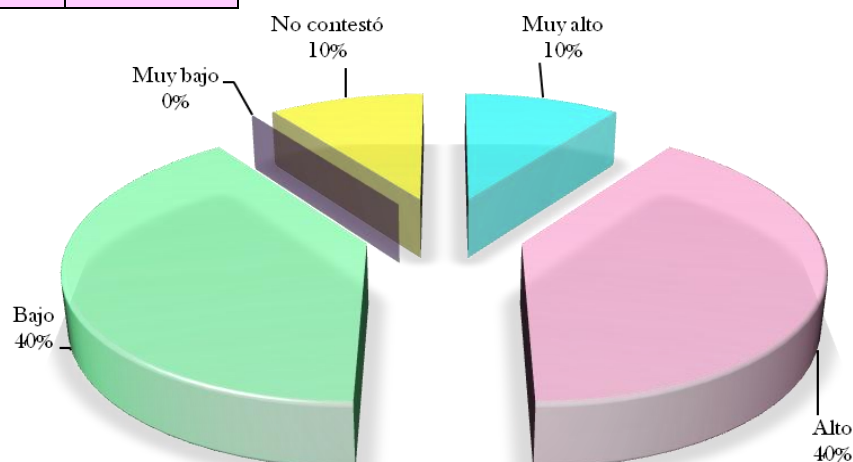
OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	1
Alto	5
Bajo	3
Muy bajo	0
No contestó	1



El usuario está satisfecho, ya que la biblioteca mantiene un ambiente tranquilo para concentrarse en actividades individuales, por otro lado, considerando la relación que tienen las interrogantes, dentro de la pregunta 2 muestra un nivel de inconformidad en cuanto a si la biblioteca proporcionaba un ambiente físico que lo motivaba al estudio y el aprendizaje. Estas respuestas pueden darse de esta manera ya que la biblioteca realizó distintas modificaciones de mobiliario, actualmente, la biblioteca se encuentra con un buen número de mobiliario para actividades individuales y grupales, lo que afecta es que el mobiliario individual esta junto con el mobiliario grupal, esto ocasiona una falta de concentración a la hora de desarrollar actividades grupales e individuales que se lleven a cabo en el mismo momento.

8.- El personal atiende rápidamente sus dudas y peticiones.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	1
Alto	4
Bajo	4
Muy bajo	0
No contestó	1

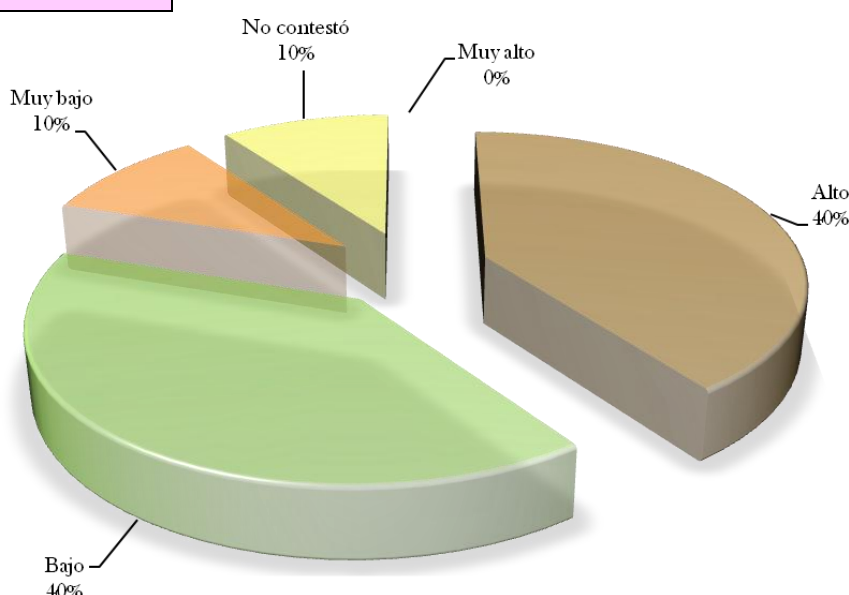


El gráfico muestra que se lleva un porcentaje equivalente al 40% de satisfacción y estar inconformes, en cuanto a si el personal atiende rápidamente sus dudas y peticiones, esto relacionándolo con la interrogante 5, en la cual el usuario está inconforme ya que percibe la falta de personal capacitado en el área.

Por lo tanto, el personal de la biblioteca FOM realiza el esfuerzo y se encuentra a disposición del usuario para tratar de satisfacer sus necesidades de información, esto no se cumple constantemente, ya que no se tiene el conocimiento de cómo realizar adecuadamente ciertos servicios, aunque el personal puede ser capacitado, la biblioteca deberá incorporar profesional en el área que desarrolle los servicios de consulta, para así satisfacer completamente al usuario.

9.- La biblioteca es suficientemente confortable para la realización de sus actividades.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	0
Alto	4
Bajo	4
Muy bajo	1
No contestó	1

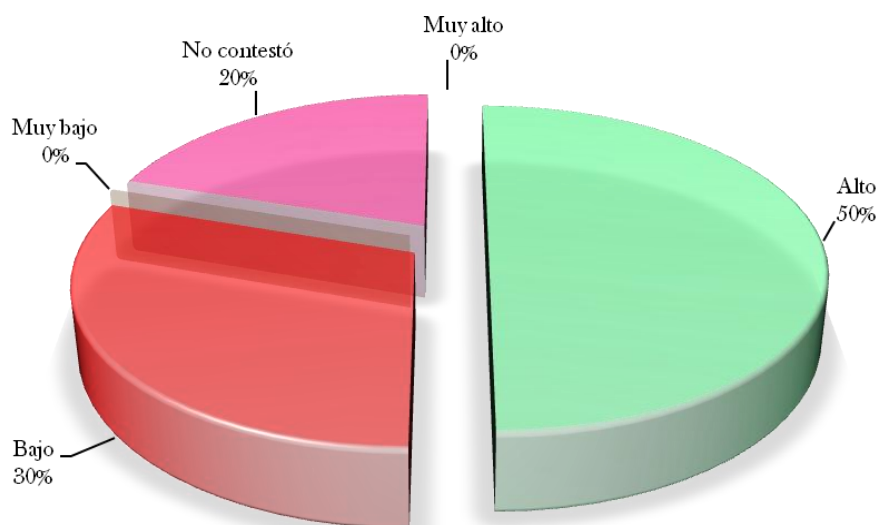


Este gráfico, mantiene un porcentaje del 40% que se encuentra en conflicto ya que estos porcentajes marcan un alto y bajo nivel de satisfacción por parte del usuario, con el cruce de preguntas y la interrogante 7, la cual indica que el ambiente de la biblioteca es suficientemente tranquilo para poder concentrarse y desarrollar actividades individuales.

De esta manera se puede destacar que la biblioteca FOM requiere mantener las áreas acopladas según su tipología, esto quiere decir, el área que contiene mobiliario para actividades individuales, debe estar separada del área para actividades grupales, con esta manera se puede disminuir la inconformidad del usuario al tratar de desarrollar sus actividades dentro la biblioteca.

10.- Los empleados le atienden siempre con buena disposición.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	0
Alto	5
Bajo	3
Muy bajo	0
No contestó	2

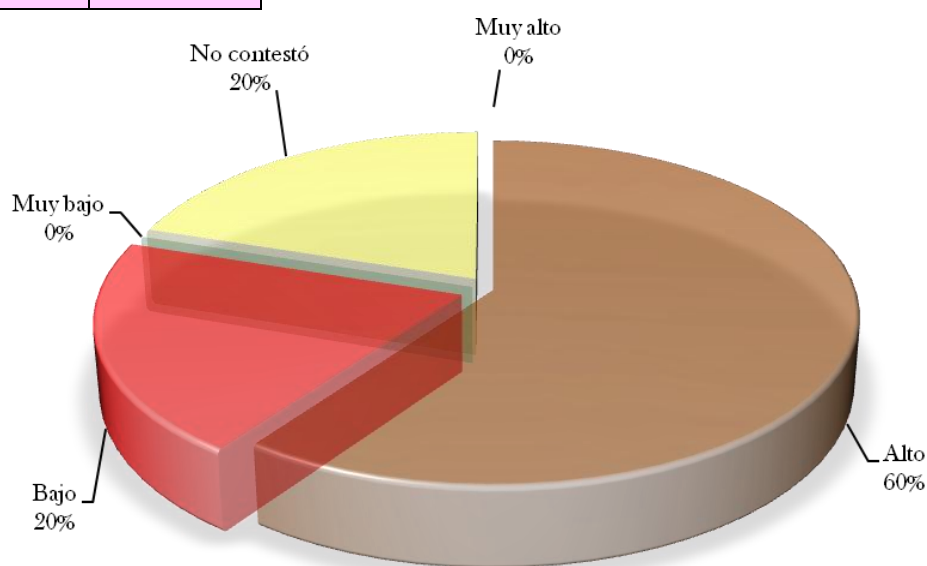


El gráfico muestra que el usuario está satisfecho con la disposición que el personal de la biblioteca FOM muestra para satisfacer sus necesidades de información, realizando el cruce de interrogantes, las preguntas 1 y 4, hacen mención de que el usuario se encuentra conforme con la disposición y forma en que el personal de la biblioteca le proporciona la atención, mostrando disposición y eficacia.

Cabe destacar que la biblioteca cuenta con personal con una excelente disposición en cuanto a atención se trata y así mismo pretende atender de la manera eficaz al usuario, hace falta personal capacitado en el área, para que esto se pueda complementar y realizar un equipo el cual lleve a la satisfacción total de las necesidades de información de los usuarios.

11.- La biblioteca cuenta con equipo adecuado que le permite tener fácil acceso a la información que requiere.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	0
Alto	6
Bajo	2
Muy bajo	0
No contestó	2

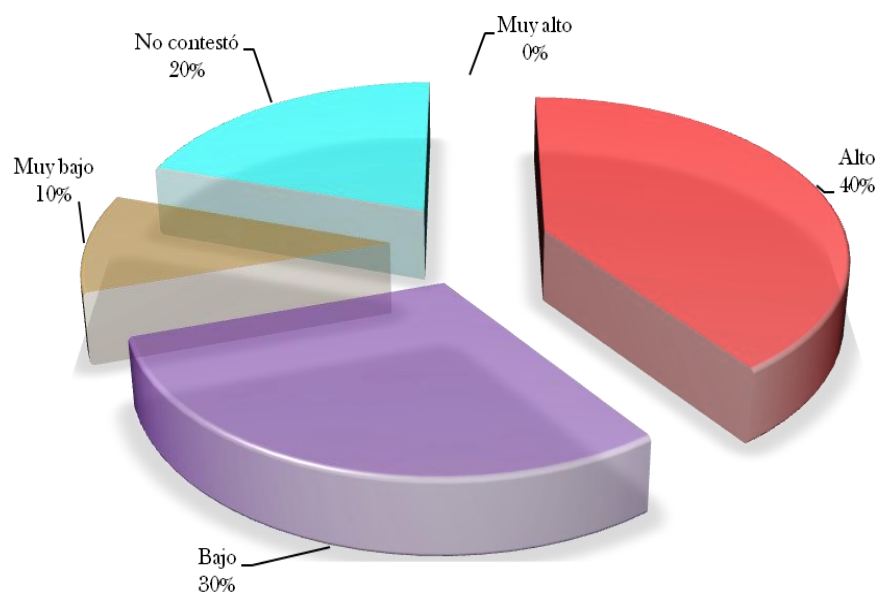


El gráfico muestra que el usuario esta conforme en cuanto a la suficiencia del equipamiento con el que cuenta la biblioteca.

Aunque cabe destacar que la biblioteca cuenta con material suficiente para satisfacer a sus usuarios, pero sin embargo, se ha observado dentro la biblioteca FOM, que la mayoría del equipamiento no se encuentra habilitado para ser ocupado por el usuario, así que este no puede aprender a utilizar el catálogo en línea ya que por la falta de equipos disponibles es tardado en la recuperación de información en cuanto a tiempo se trata.

12.- La biblioteca cuenta con el equipo suficiente para hacer la consulta del catálogo.

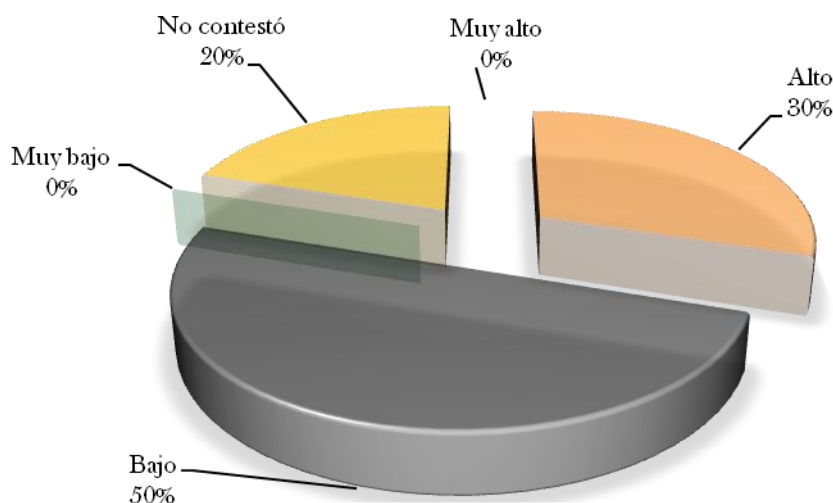
OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	0
Alto	4
Bajo	3
Muy bajo	1
No contestó	2



El usuario está satisfecho (40%) en cuanto al equipamiento de la biblioteca, existe una porcentaje importante del 30% que percibe una falta importante de equipamiento. Como ya se menciona en la interrogante 11 el equipamiento de la biblioteca es adecuado, en cuanto al equipo el cual desarrolla el servicio del catálogo en línea, es inadecuado ya que se deben habilitar más equipos para cubrir las demandas de los usuarios.

13.- El personal de la Biblioteca comprende bien sus necesidades de información.

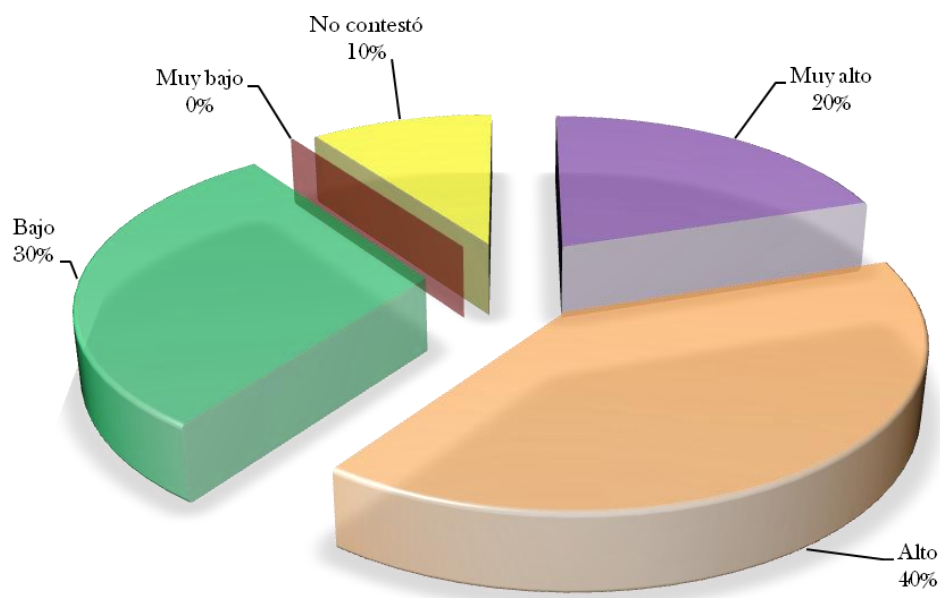
OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	0
Alto	3
Bajo	5
Muy bajo	0
No contestó	2



El usuario no está satisfecho, ya que el personal de la biblioteca FOM, no alcanza a comprender sus necesidades de información aunque estos usuarios pertenecen a otras especialidades diferentes a las que la ENBA proporciona, por lo tanto, el personal ofrece los servicios con la mejor disposición y así mismo trata de satisfacer su necesidad de información completamente, por otro lado, en el cruce de preguntas, las interrogantes 5 y 8 mencionan que el usuario alcanza a percibir de igual manera falta del personal. Este usuario, como se comentó anteriormente, tienen otras especialidades, por lo tanto no conocen adecuadamente los servicios que se les debe proporcionar adecuadamente, pero el personal realiza su objetivo que es atender al usuario con cortesía y atendiéndole en sus necesidades informativas, por lo tanto, se debe realizar promoción de los servicios para que estos sean conocidos por estos usuarios.

14.- La biblioteca cuenta con herramientas de fácil uso que le permiten localizar y tener acceso a la información por sí mismo.

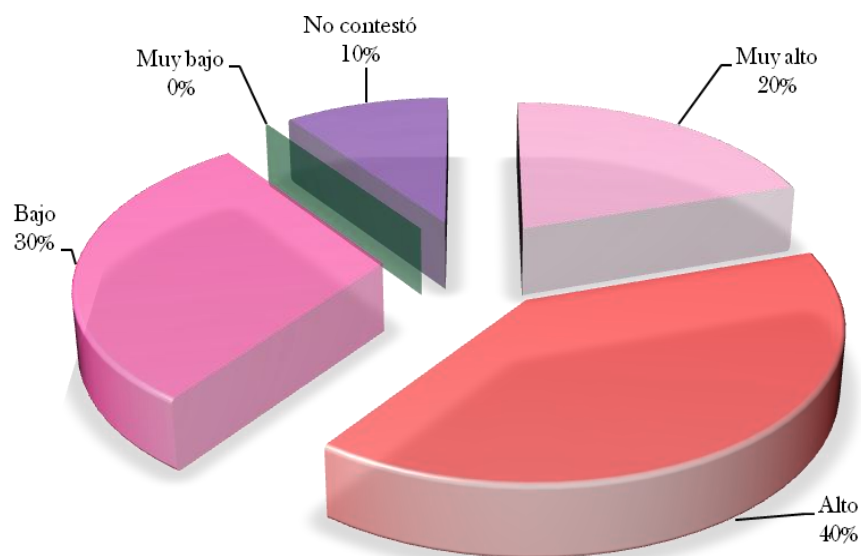
OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	2
Alto	4
Bajo	3
Muy bajo	0
No contestó	1



Los resultados de este gráfico, mencionan que la mayoría de los usuarios afirman que la biblioteca cuenta con herramientas para la búsqueda y recuperación de información. Por lo tanto, la biblioteca FOM, cuenta con acceso libre a las colecciones gracias a su organización en estantería, la cual se basa en el sistema de clasificación Dewey, la biblioteca proporciona la consulta de catálogo tanto manual como automatizado y dispone de equipos de cómputo disponibles para el usuario, dentro el área de servicio de consulta y su catálogo es accesible ya que se encuentra en la Web.

15.- La biblioteca es un espacio para su actualización.

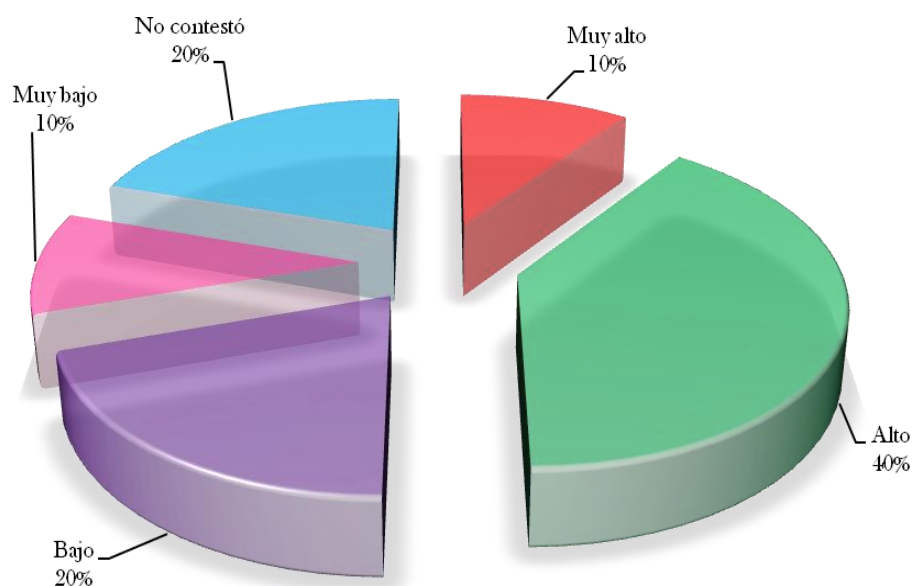
OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	2
Alto	4
Bajo	3
Muy bajo	0
No contestó	1



El usuario está satisfecho en cuanto a si la biblioteca es un espacio para su actualización. Se ha observado que el usuario funcionario no visita constantemente la biblioteca, este usuario, como ya se mencionó anteriormente es un usuario el cual tiene otra especialidad, por lo tanto, la biblioteca no puede mantenerlo actualizado en su área ya que la información es escasa para satisfacer las necesidades informativas de estos usuarios.

16.- El personal de la Biblioteca muestra voluntad para ayudar a los usuarios.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	1
Alto	4
Bajo	2
Muy bajo	1
No contestó	2

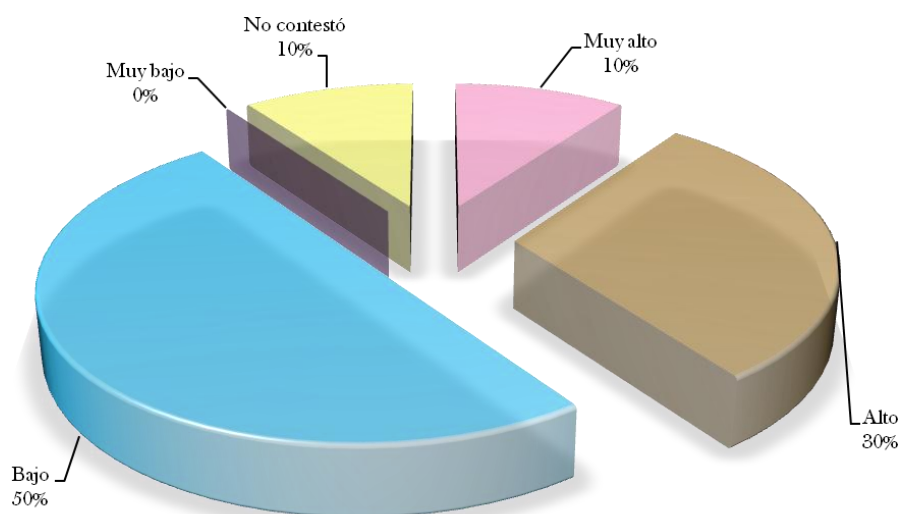


El gráfico muestra que la mayoría de los usuarios están satisfechos en cuanto al personal y su servicio proporcionado, ya que se observa buena voluntad para responder las dudas informativas que el usuario tenga,

Como se menciona de igual manera en el gráfico 8, existe un número importante de usuarios los cuales mencionan estar satisfechos con la atención brindada por el personal, ya que logran atender rápidamente las necesidades de los usuarios.

17.- La organización de la Biblioteca le permite su uso independiente.

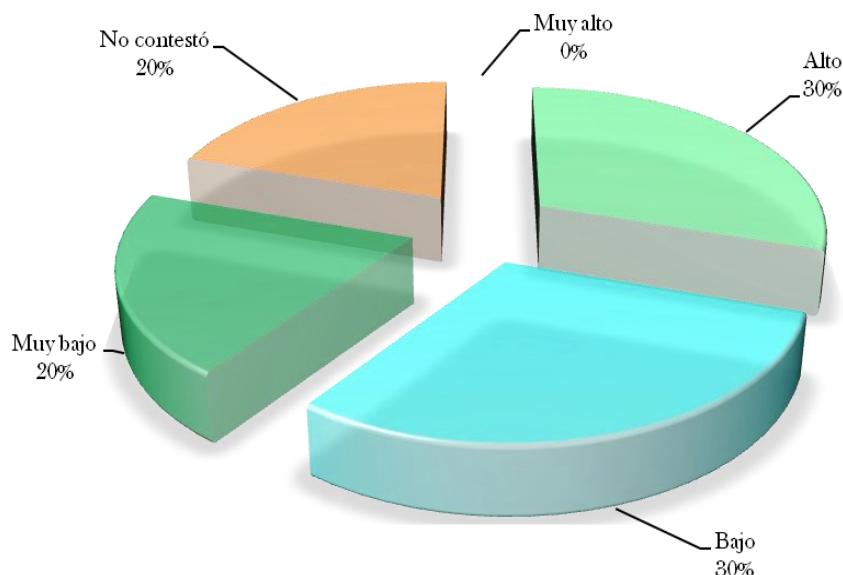
OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	1
Alto	3
Bajo	5
Muy bajo	0
No contestó	1



Este gráfico muestra que los usuarios no se encuentran conformes con la organización de los documentos que contiene la biblioteca, ya que no se tiene un conocimiento del acomodo y además de esto la biblioteca no les enseña a buscar los documentos que requieren a pesar de ser un proceso fácil el localizar los documentos dentro la estantería, este usuario requiere ayuda más personalizada y orientación del personal para localizar los documentos fácilmente.

18.- La biblioteca cuenta con las colecciones de revistas que necesita para su actualización y/o trabajo.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	0
Alto	3
Bajo	3
Muy bajo	2
No contestó	2

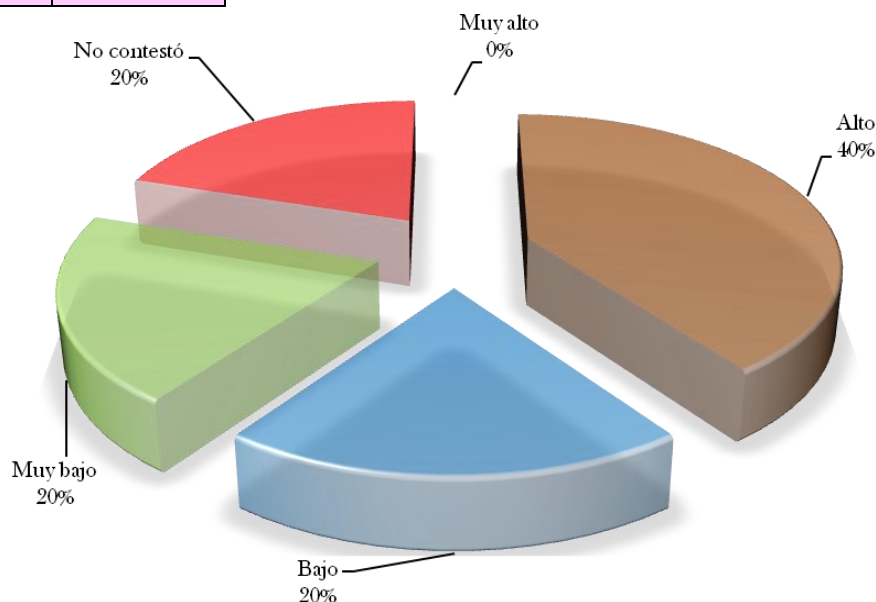


El gráfico muestra que el usuario no se encuentra satisfecho con la colección de publicaciones periódicas y por lo tanto, se considera que la biblioteca no cuenta con las colecciones de revistas que ellos requieren.

Por otro lado, se considera que aunque se tienen los títulos y las suscripciones en algunas revistas que el usuario requiere, no se encuentran actualizadas o están discontinuadas y por lo tanto, no se puede recabar la información de forma satisfactoria y de la misma manera poder realizar su investigación a fondo.

19.- La Biblioteca dispone de espacios adecuados para el trabajo académico en grupo.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	0
Alto	4
Bajo	2
Muy bajo	2
No contestó	2

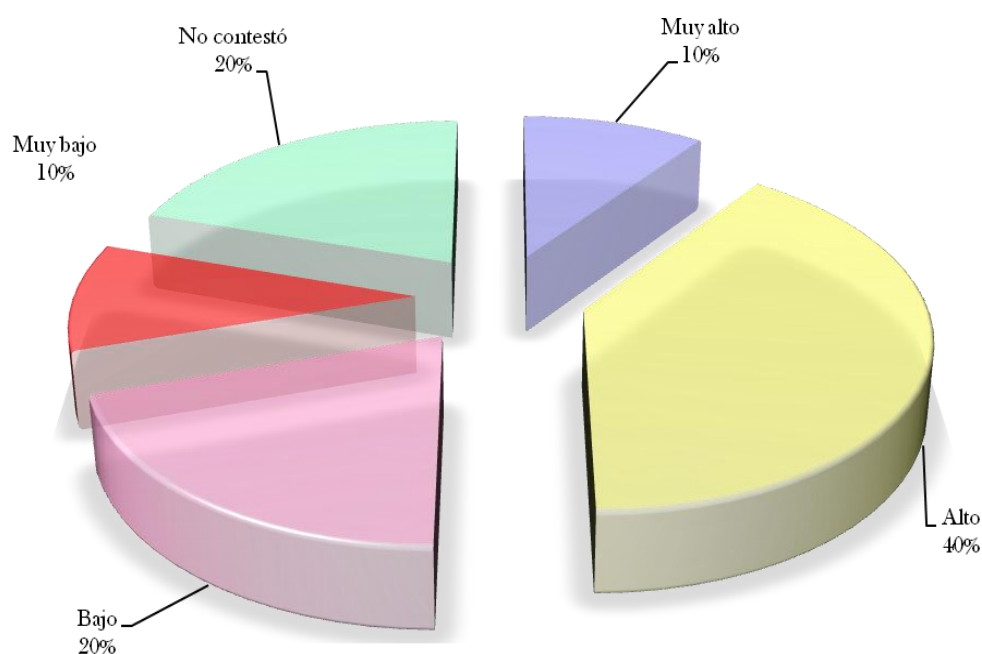


El usuario percibe que los espacios de la biblioteca son adecuados para su uso, sin embargo, existe un porcentaje importante de usuarios, el cual considera que los espacios de la biblioteca no son adecuados.

Cabe mencionar que el espacio de la biblioteca FOM era bueno, sin embargo, por los arreglos que se estuvieron realizando dentro la biblioteca, disminuyeron los espacios, al punto de casi desaparecer el área de trabajo en grupo, una vez que el bibliotecario se percató de esto, se realizó un nuevo acomodo de la biblioteca, con el fin de extender el área para el trabajo en grupo y actualmente, esto se encuentra adecuado en cuanto a espacios.

20.- El personal de la Biblioteca es fiable para resolver los problemas de los usuarios.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	1
Alto	4
Bajo	2
Muy bajo	1
No contestó	2

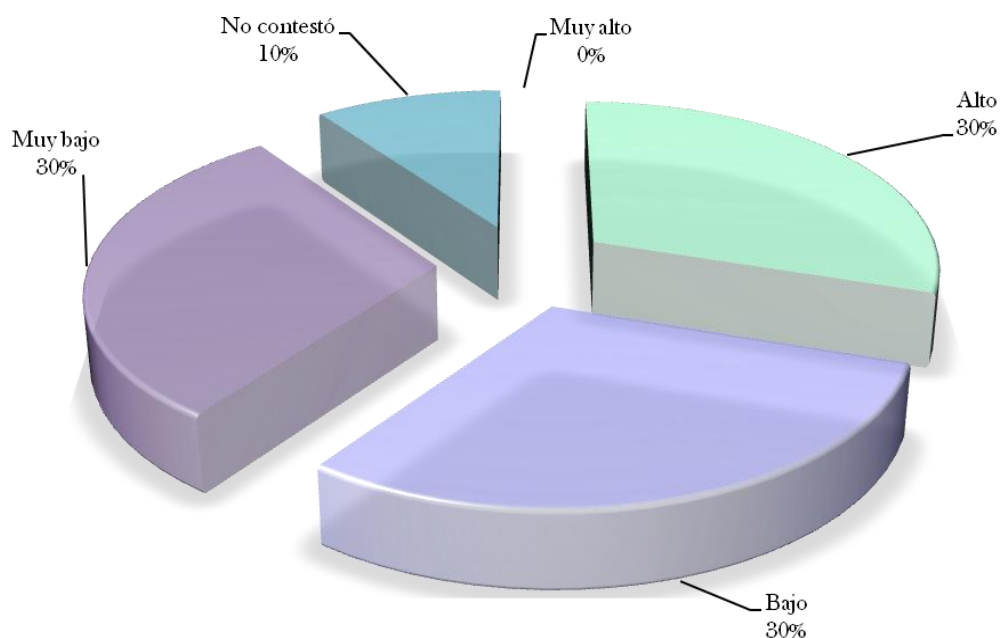


En este grafico la mayoría de los usuarios confían en el personal para resolver sus dudas y problemas como se menciona en las preguntas 1 y 4.

Es de vital importancia que el bibliotecario continúe con la labor de establecer mecanismos de comunicación permanente con los usuarios.

21.- La Biblioteca le permite mantenerse al día en los desarrollos de su especialidad.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	0
Alto	3
Bajo	3
Muy bajo	3
No contestó	1

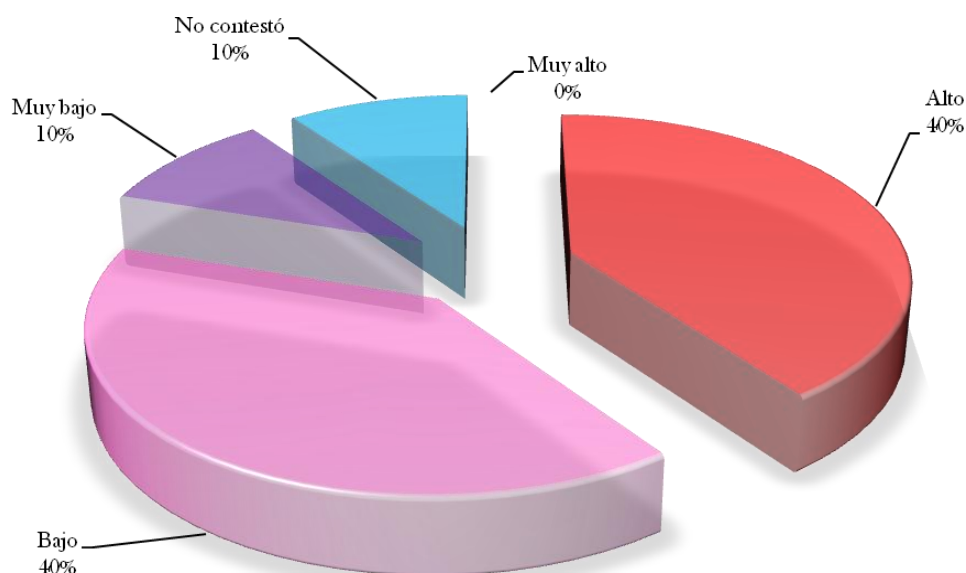


Los usuarios consideran estar insatisfechos en cuanto a la información contenida dentro la biblioteca FOM, ya que estos documentos no permiten que los usuarios funcionarios puedan actualizarse en su especialidad, pero la biblioteca le atiende en sus deberes de la mejor manera para lograr satisfacer sus necesidades de información, aun que no sea completamente pero si en un porcentaje importante.

Cabe mencionar que la biblioteca se debe estar actualizando constantemente para ser más eficiente día con día.

22.- La Biblioteca le ayuda a avanzar en sus labores.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	0
Alto	4
Bajo	4
Muy bajo	1
No contestó	1

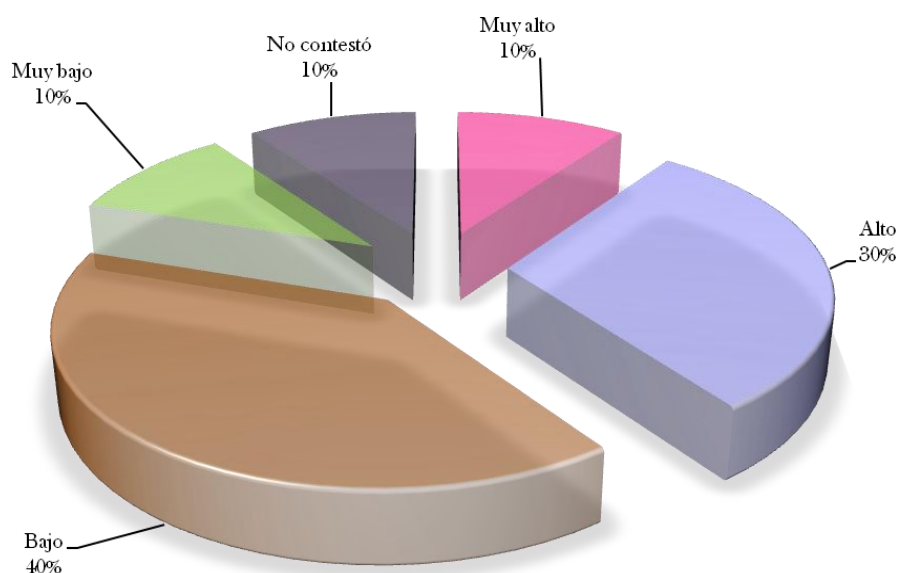


El usuario mantiene un nivel bajo de satisfacción en cuanto a la eficiencia que la biblioteca le facilita para lograr avanzar en su labor.

Por lo tanto, el usuario considera que la biblioteca no los auxilia para mejorar sus actividades académicas, aun que la biblioteca contenga recursos suficientes para que el usuario pueda satisfacer sus necesidades de información, este tipo de usuarios es complicado satisfacerlo completamente, ya que, la biblioteca no contiene bibliografía básica para satisfacer las necesidades ajenas a las carreras que proporciona la ENBA.

23.- La Biblioteca le permite ser más eficiente para el logro de sus metas académicas.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	1
Alto	3
Bajo	4
Muy bajo	1
No contestó	1

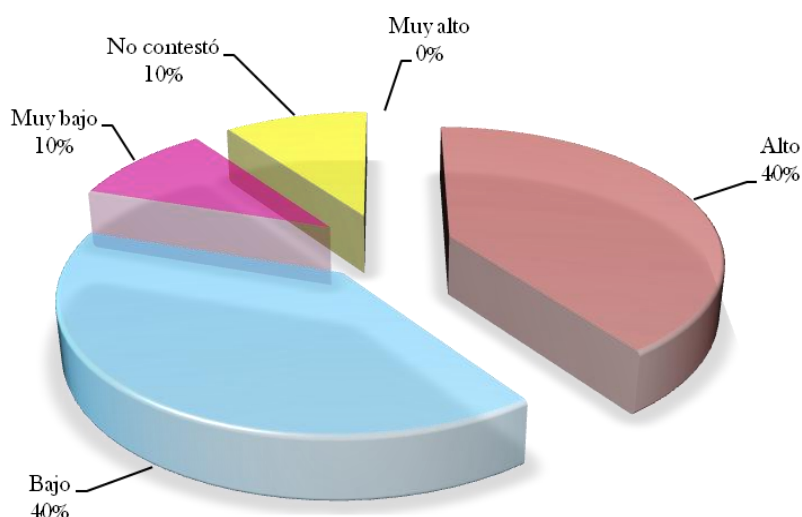


El gráfico muestra que el usuario no se encuentra satisfecho en cuanto a que la biblioteca le ayuda a lograr sus metas académicas, aunque los usuarios se desarrollen en otras especialidades, la biblioteca debe contener material básico para auxiliar parcialmente las necesidades básicas de información.

Por otro lado, la eficiencia del personal hacia con los usuarios se da a través de una interacción entre los recursos de información y los servicios bibliotecarios, dando capacitaciones a los usuarios para que puedan desarrollar estrategias de búsqueda y recuperación de información.

24.- La biblioteca le ayuda a distinguir entre la información confiable y la que no lo es.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	0
Alto	4
Bajo	4
Muy bajo	1
No contestó	1

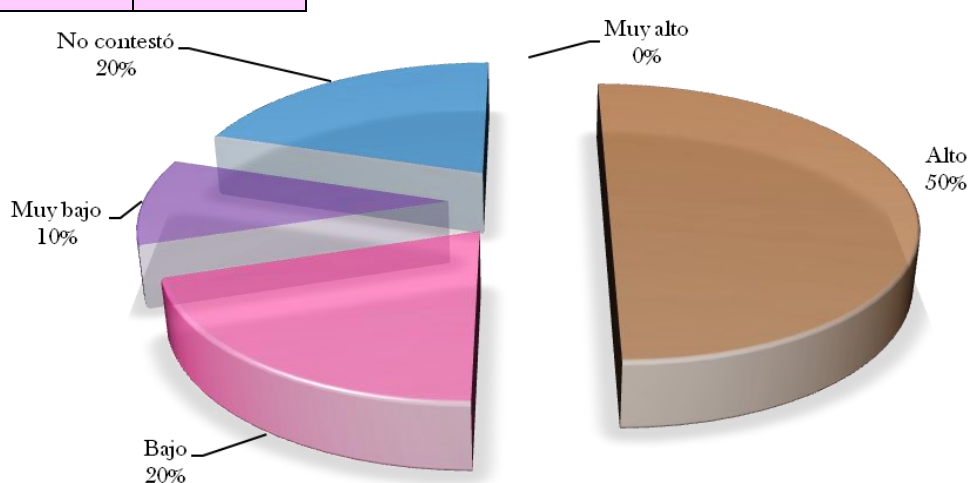


Existe un porcentaje del 40% en el cual marca que el usuario está satisfecho y por otro se encuentra insatisfecho, esto se da así puesto que algunos usuarios pueden distinguir de la información confiable y la que no lo es.

Los usuarios deben crear una interacción constante con sus usuarios para que estos puedan hacer uso correcto de los recursos de información y los servicios bibliotecarios y de esta manera el personal pueda ayudarlos a percibir y tomar decisiones sobre la información confiable y la que no los apoye en nada, por lo tanto se necesita de capacitación usuario para que pueda desarrollar estrategias de búsqueda y recuperación de información.

25.- La Biblioteca procura que sus usuarios tengan oportunidades para desarrollar sus habilidades de obtención de información.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	0
Alto	5
Bajo	2
Muy bajo	1
No contestó	2

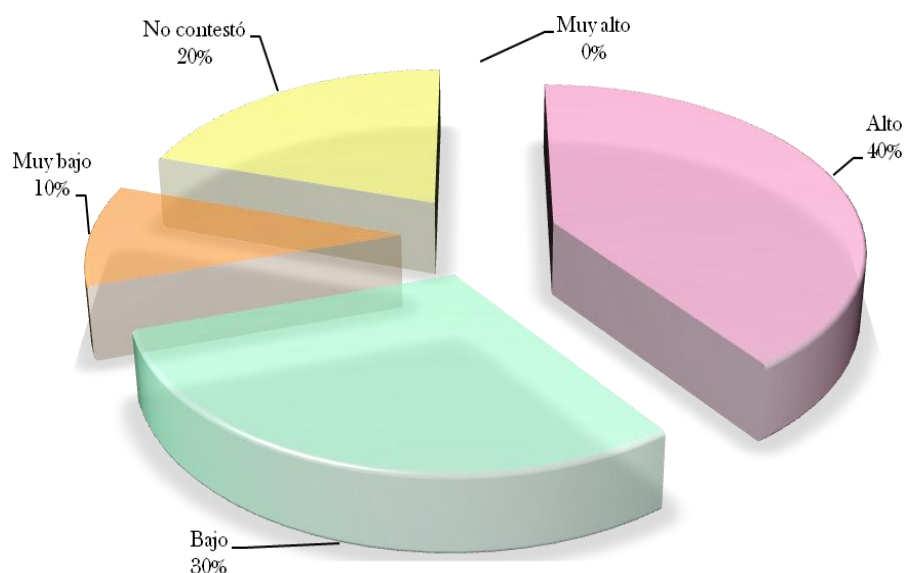


Los usuarios han desarrollado las habilidades para obtener información, aunque la biblioteca no da oportunidad a que el usuario desarrolle sus habilidades obtenidas en su preparación para obtener la información, ya que, se carece de distintas herramientas o suscripciones las cuales le permitan desarrollar sus habilidades de búsqueda de información la cual le satisfaga su necesidad.

Consecuentemente, la biblioteca debe promover y desarrollar estrategias para sensibilizar al usuario, esto ya sea por pláticas o cursos, pues aunque el usuario tenga la noción de cómo realizar la búsqueda y recuperación de información, la biblioteca debe obtener las herramientas para que el usuario pueda aplicarlas y de igual manera adquirir nuevo conocimiento para recuperación de la información y formar nuevas estrategias.

26.- La Biblioteca mantiene un sistema de reproducción de documentos adecuado.

OPCIONES	SELECCIÓN
Muy alto	0
Alto	4
Bajo	3
Muy bajo	1
No contestó	2

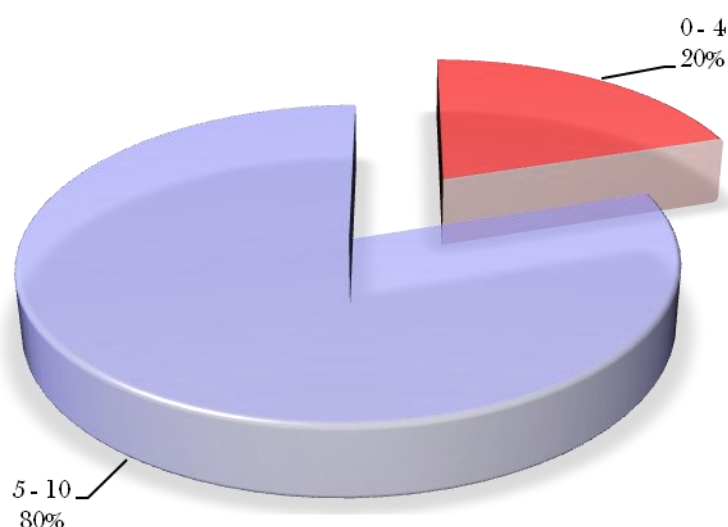


La biblioteca como tal, no mantiene un sistema de reproducción de documentos como servicio, sino la institución de la que depende la biblioteca se la ha asignado, existe la reproducción de documentos aunque como se mencionó anteriormente no es un servicio que la biblioteca proporcione, por lo cual no es adecuado para la biblioteca, ya que los empleados que reproducen los documentos maltratan el mismo libro y no saben su valor ni sus cuidados que estos deben tener, de igual manera no es respetado el derecho de autor dentro la institución, y como biblioteca que es debería prohibir la reproducción total de los documentos.

SEGUNDA SECCIÓN

27.- En términos generales ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con la manera en que lo atienden en la Biblioteca?

OPCIONES	SELECCIÓN
0 - 4	2
5 - 10	8



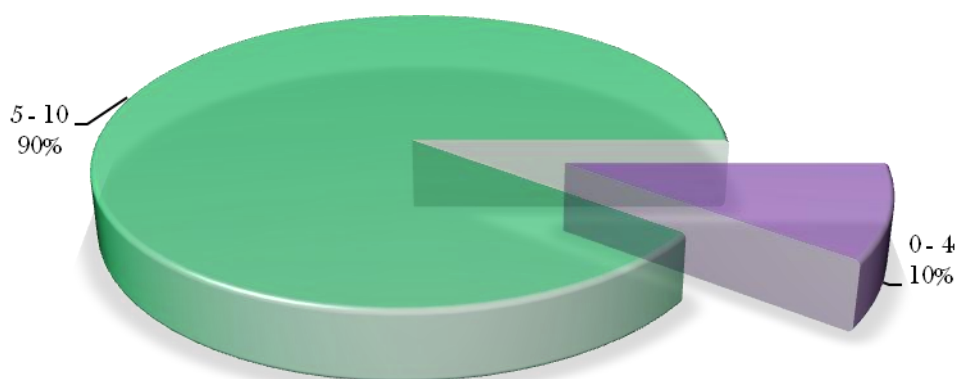
En esta gráfica, podemos encontrar que se considera alto el nivel de satisfacción en cuanto a la atención que reciben por parte del personal de la biblioteca.

Cabe mencionar que dentro del cuestionario se realizaron preguntas de control, por lo tanto, se colocó una serie de preguntas específicas, las cuales son: 1, 4 y 10, en las cuales se puede percibir que los usuarios están satisfechos con la manera en que lo atiende la biblioteca, consecuentemente en esta pregunta los usuarios mencionan que están satisfechos.

Probablemente el servicio proporcionado no es deficiente, pero de igual forma no es suficiente.

28.- En términos generales ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con el apoyo que la biblioteca le da para resolver sus necesidades académicas?

OPCIONES	SELECCIÓN
0 - 4	1
5 - 10	9

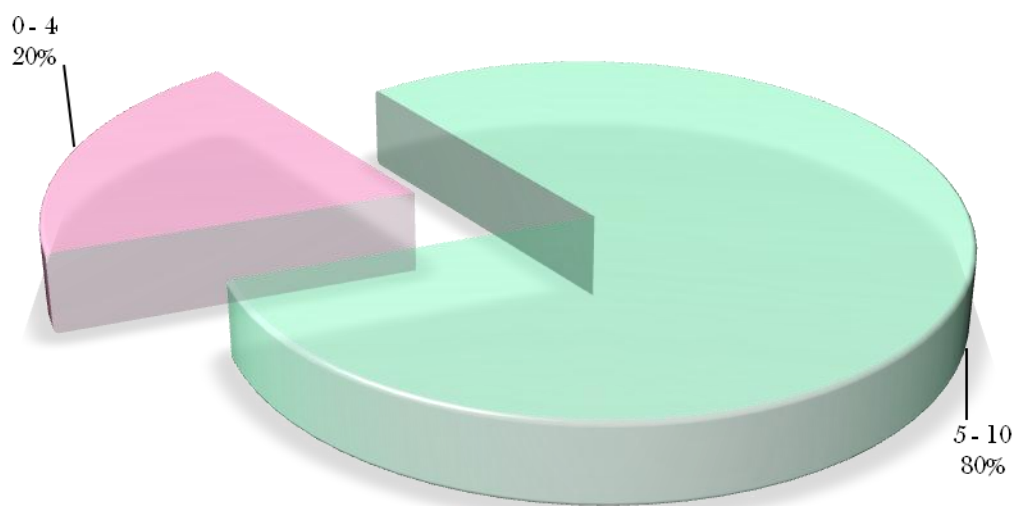


Con base al gráfico, la mayoría de los usuarios coinciden que los servicios que se les ofrecen y la forma en que reciben el apoyo por parte de los bibliotecarios, son satisfactorios puesto que al solicitar asistencia para resolver sus necesidades académicas, consideran que reciben a cambio ayuda y atención de calidad por parte de la biblioteca.

Cabe mencionar que en la aplicación del cuestionario, en relación con esta pregunta, se elaboraron distintas interrogantes más específicas (preguntas de control), las cuales son: 3, 6, 14, 15, 25 en las cuales el usuario se encuentra satisfecho y en la 9, 18, 21, 22, 23, en éstas el usuario menciona no estar completamente satisfecho con el apoyo que la biblioteca le proporciona para resolver sus necesidades.

29.- ¿Qué calificación asignaría a la calidad del servicio que proporciona la biblioteca?

OPCIONES	SELECCIÓN
0 - 4	2
5 - 10	8



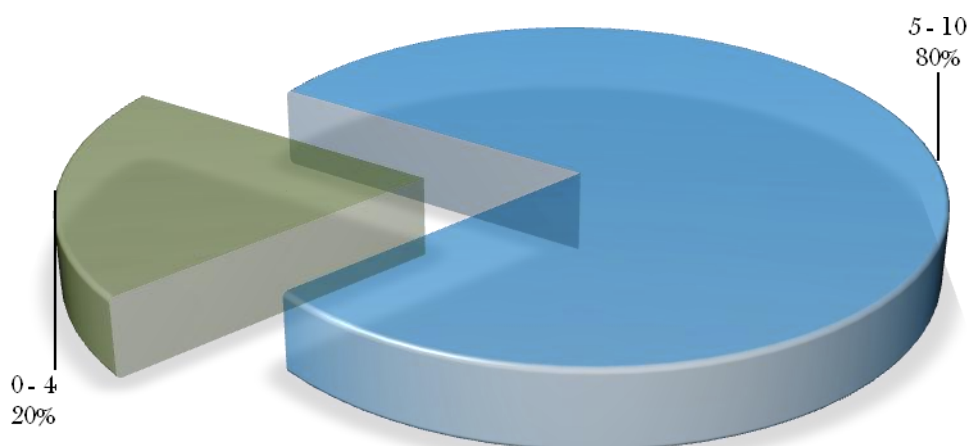
La percepción de los usuarios en relación a esta pregunta fue positiva, de acuerdo a la calidad de los servicios que brinda la biblioteca.

Dentro las preguntas específicas que están relacionadas con esta interrogante son: 8, 10, 16, 20, en las cuales se menciona que el usuario está satisfecho con el servicio proporcionado por la biblioteca.

Cabe mencionar que la biblioteca deberá desarrollar servicios los cuales puedan proporcionar respuestas oportunas y a tiempo, con un nivel alto de eficiencia, para así mismo cubrir las necesidades de información de sus usuarios.

30.- ¿Qué calificación asignaría al horario de atención que mantiene la biblioteca al proporcionar sus servicios?

OPCIONES	SELECCIÓN
0 - 4	2
5 - 10	8



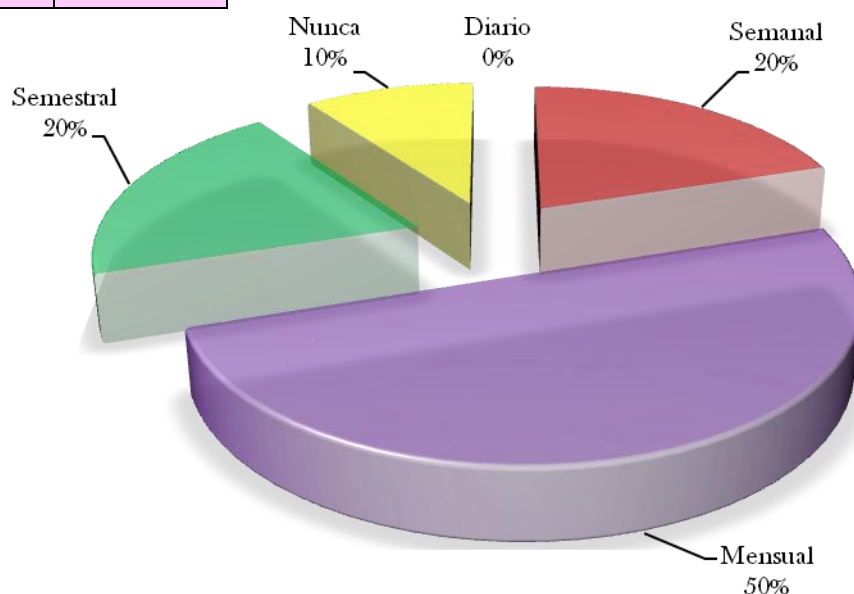
El gráfico muestra que el usuario está satisfecho con el horario de atención que proporciona la biblioteca, sin embargo, el usuario desconoce los dos horarios que la biblioteca FOM mantiene.

Existen dos áreas dentro la biblioteca, la cual consta en publicaciones periódicas y la de estantería abierta, en la primer área el horario es muy corto, aunque estos usuarios no son afectados ya que mantienen un horario a disposición de sus necesidades de información, por lo tanto, estos usuarios pueden asistir sin problema de horarios a la biblioteca y sus colecciones en general.

TERCERA SECCIÓN

31.- ¿Con qué frecuencia utiliza las fuentes de información de la biblioteca?

OPCIONES	SELECCIÓN
Diario	0
Semanal	2
Mensual	5
Semestral	2
Nunca	1

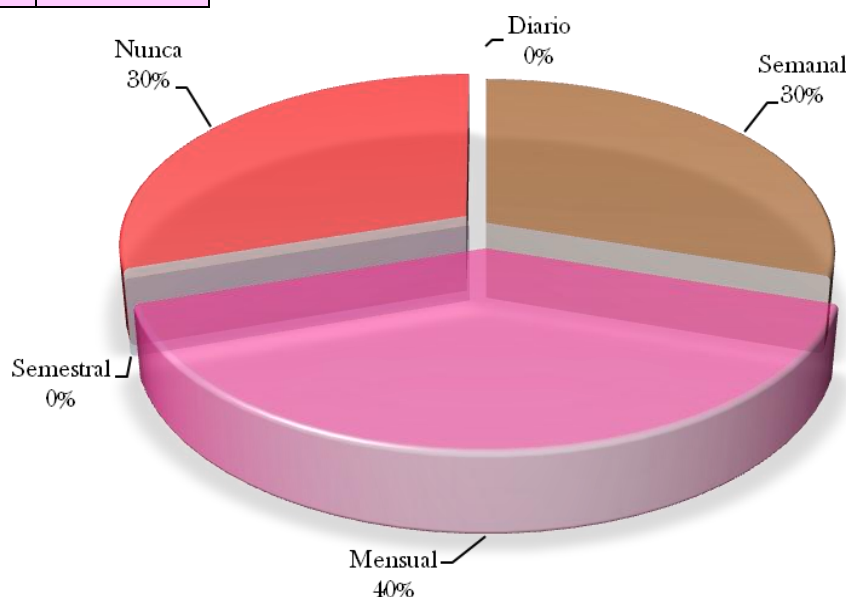


El gráfico muestra que el usuario ocupa las fuentes de la biblioteca mensualmente, esto puede ser debido a la falta de información de áreas que no cubre la biblioteca, ya que no están establecidas dentro los programas de la ENBA, y por lo tanto, pocos de los documentos requeridos por este tipo de usuarios es encontrada dentro las instalaciones de la biblioteca FOM.

La biblioteca deberá promocionar los servicios, los cuales pueden satisfacer algunas necesidades básicas de información de estos usuarios.

32.- ¿Con qué frecuencia utiliza fuentes de información a través de la página electrónica de la biblioteca?

OPCIONES	SELECCIÓN
Diario	0
Semanal	3
Mensual	4
Semestral	0
Nunca	3

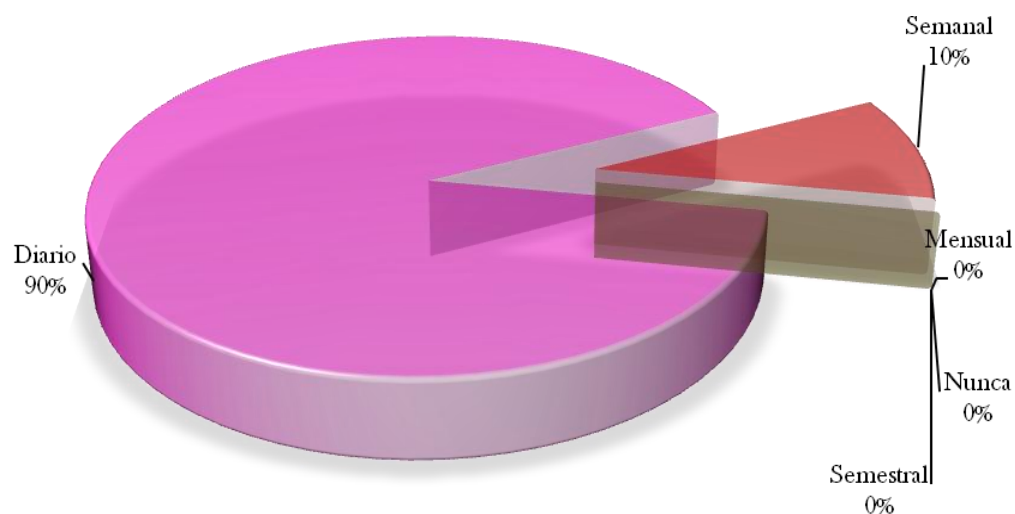


El gráfico anterior muestra como el usuario menciona que realiza búsquedas dentro las fuentes de información de la biblioteca a través de la página electrónica con un 40% mensualmente.

Esto es así, ya sea por que el usuario no localiza su información dentro el catálogo y por lo tanto se remite a otros buscadores, ya que cabe mencionar la biblioteca no maneja mucha información de otras disciplinas y por lo tanto, ese puede ser el motivo por el cual estos usuarios no visiten constantemente el catálogo en línea que la biblioteca pone a disposición de cualquier usuario.

33.- ¿Con qué frecuencia utiliza buscadores como Yahoo o Google u otros buscadores o portales que no pertenecen a una biblioteca?

OPCIONES	SELECCIÓN
Diario	9
Semanal	1
Mensual	0
Semestral	0
Nunca	0



El usuario utiliza los buscadores electrónicos de forma regular. Es necesario identificar si estas herramientas son utilizadas para auxiliar a la biblioteca o solo por esparcimiento, consecuentemente, la biblioteca debe formar usuarios que sepan aprovechar los recursos tanto internos, como externos de la biblioteca y de esta manera poder proporcionar servicios de consulta a bases de datos en línea, y así mismo ser un vínculo y poder ingresar a los usuarios hacia la información actualizada, haber sido validada, organizada y que sea de fácil acceso, optimizando los tiempos de búsqueda y recuperación de documentos.

CONCLUSIONES

Han surgido escritos de evaluación desde los 70`s, este tema no es nuevo, cabe destacar que no ha sido desarrollado constantemente, vivimos en un milenio el cual exige que toda organización mantenga un grado alto de eficacia y constante actualización dentro las instituciones, de tal forma que se retoma el tema de la evaluación con un mayor auge y aunque no hay gran número de escritos sobre este tema, cabe mencionar que existen las herramientas básicas para su desarrollo, actualmente dentro las bibliotecas ha surgido la necesidad de crear una evaluación continua dentro su infraestructura, ya que de esta manera se logrará un crecimiento adecuado de la misma institución, llevando a la biblioteca al camino correcto de la eficacia y eficiencia con menos costo y mayor productividad en cuanto a información se trata.

En la elaboración de este trabajo, se pudo percatar que la evaluación es una actividad importante, útil y necesaria en todas las organizaciones, especialmente en las bibliotecas, por lo tanto, las instituciones deben crear un ambiente propicio que facilite la evaluación de las áreas, en este caso, el desarrollo de las actividades las cuales son de vital importancia dentro la biblioteca ya que por los servicios que mantienen las bibliotecas el usuario se sirve de la información que estos centros de información proporcionan para una mejor satisfacción informativa.

Las bibliotecas universitarias enfrentan retos constantemente, debido a que se buscan bibliotecas competitivas, las cuales puedan sobrevivir a los cambios constantes de la globalización, ya que se da un crecimiento importante dentro la información, y se debe responder de manera eficaz a los cambios del nuevo milenio e integrar información/conocimiento, el sistema educativo exige constantemente un crecimiento y mejoramiento continuo el cual permita lograr que los procesos y productos sean de calidad.

La evaluación deberá ser desarrollada continuamente dentro de las instituciones, especialmente en bibliotecas ya que en este mundo globalizado es necesario que las bibliotecas cuenten con servicios de calidad, los cuales auxilien a la institución y así mismo puedan obtener un mejor rendimiento institucional y mejor eficacia dentro las necesidades de información que emiten los usuarios.

Así mismo, es importante hacer énfasis en la importancia de la educación en México ya que es de vital importancia la evaluación dentro las bibliotecas condicionalmente es una actividad no solo útil, sino en estos tiempos necesaria, que al incluirla como algo obligatorio en las instituciones permite al que la ejerce conocer a fondo el estado en el que se encuentra inmiscuida la biblioteca y conocer así mismo la percepción que el usuario recibe de ésta, en este trabajo, se puede observar que la percepción que el usuario tiene de la biblioteca es variada según el tipo de usuario, ya que se manejaron distintos usuarios como lo son: estudiantes, docentes y funcionarios.

Tradicionalmente los servicios bibliotecarios han estado limitados a la infraestructura de la biblioteca, aunque cabe mencionar, que actualmente se requiere ofrecer nuevas formas de servicios, los cuales permitan a los usuarios satisfacer sus requerimientos de información, sin tener que asistir a sus espacios; particularmente, se requiere apoyar las necesidades de los estudiantes tanto físicos como virtuales, ya que todos estos usuarios deben recibir apoyo equivalente con la disponibilidad de los recursos de información en forma remota, incluyendo acceso a diversos recursos como base de datos y documentos digitales de texto completo; ofrecer elementos que les permita adquirir y desarrollar habilidades para utilizar eficazmente la información y los recursos tecnológicos en su proceso de desarrollo intelectual.

En la elaboración de este proyecto de investigación, se pudo resolver tanto las preguntas de investigación y los objetivos propuestos al principio de este trabajo, ya que se contó con la disponibilidad de la biblioteca Francisco Orozco Muñoz,

con el fin de detectar tanto fortalezas como debilidades; las fortalezas detectadas dentro la biblioteca FOM son aciertos o bien, puntos a favor que deben conservarse, por otro lado, existen las debilidades, las cuales no deben considerarse una crítica o algo contraproducente, sino una oportunidad para mejorar y lograr poner más ahínco en la eliminación total de estas fallas.

Basándome en los resultados obtenidos se pudo constatar que la hipótesis formulada no se cumple totalmente, ya que se pudo verificar que el bibliotecario pone más énfasis en la atención prestada a los funcionarios, en segundo plano a los docentes y por último a los estudiantes, por lo tanto, algunos usuarios se encuentran conformes con la prestación de los servicios que le proporciona el personal de la biblioteca, así mismo, algunos servicios que presta la biblioteca no son conocidos por el usuario, por lo tanto, la biblioteca deberá darlos a conocer mediante una mejor difusión y así mismo acrecentar la eficiencia dentro la calidad en la atención, la mejora del servicio y mantener una mejor satisfacción de usuarios.

Como se ha mencionado a lo largo de esta investigación, la evaluación es una parte sustancial de la gestión de calidad, por lo tanto, es necesario que las bibliotecas universitarias desarrollen una evaluación continua, no solo de un área específica como se llevo a cabo en este trabajo, sino en todas sus áreas y así mismo crecer continuamente en la mejora de sus áreas y servicios.

En cuanto a los resultados obtenidos por las encuestas realizadas, se puede percibir, como el usuario estudiante no se encuentra conforme en cuanto a los servicios prestados por el personal, sin embargo, dentro del mismo cuestionario y llevando a cabo preguntas de control, en las cuales el usuario se contradice en su grado de satisfacción por este servicio, ya que, la gran mayoría menciona estar satisfecho con los servicios prestados, esto se debe a que dentro la escala empleada del 0 al 10 esta se divide en 0-5 y 6-10, normalmente el usuario calificaba 6, 7 y 8 y muy escasos eran de 9 y 10, por lo tanto, aunque el personal

no pueda atender sus necesidades de información y así mismo falte personal, este se esmera en atender sus necesidades, pero no se dan abasto con tanta demanda producida dentro la institución, por otro lado, el usuario a percibido una reducción importante dentro la biblioteca, el cual reduce el rendimiento mismo de la infraestructura y los espacios disponibles para el usuario, el ambiente de la biblioteca se encuentra en horarios tranquilo y ruidoso esto se da así, ya que los espacios se encuentran mezclados como es el área de trabajo individual y grupal, esto provoca un mayor movimiento y propicia a romperse la concentración del usuario, así mismo la falta de equipo habilitado para el servicio de catálogo es muy limitado y de igual manera la falta de material actualizado afecta el aprendizaje del usuario y como consecuencia el usuario usa las tecnologías en busca de información actual y que retroalimente su conocimiento.

Por otro lado, los usuarios docentes se encuentran conformes con los servicios que le presta el personal, aunque el personal no tenga el conocimiento suficiente para atender peticiones de especialistas en el área, se esmeran en satisfacerlo lo más que se pueda, por otro lado, la infraestructura de la biblioteca es limitante para que esta pueda crecer en cuanto a colecciones, no hay una satisfacción en cuanto al equipo disponible y de igual manera el ambiente de la biblioteca no es considerado adecuado, se considera muy lento el servicio de préstamo interbibliotecario, no consideran a la biblioteca un espacio para el crecimiento intelectual para los docentes por falta de material actualizado, aun que cabe destacar que la biblioteca apoya de la mejor manera posible a los usuarios docentes, pero podría mejorar y ser más eficaz.

Así mismo los usuarios funcionarios aunque no son especiales en el área, se encuentran satisfechos con los servicios y materiales que la biblioteca contiene, se propone una actualización y suscripción a revistas del área.

En la biblioteca FOM, se deberá proporcionar capacitación para el personal para mejorar los servicios, reincorporación de personal especializado en el área, la reducción de espacios es un factor que afecta en exceso a la biblioteca, se deberá actualizar la colección y así mismo suscribirse a publicaciones de interés en el área.

Es importante destacar que se realizó una contrastación de las normas CONPAB contra instalaciones de la biblioteca FOM, esto con el fin de contrastar lo establecido por estas normas y lo que se lleva a cabo dentro la institución.

Consecuentemente, este trabajo fue elaborado para el apoyo del conocimiento sobre el impacto de los servicios bibliotecarios que proporcionan a los usuarios de la biblioteca FOM, con el fin de realizar una mejora, esperando que no sea el último trabajo de evaluación que se desarrolle en la biblioteca y que solo este sea un pretexto para realizar una evaluación continua dentro las distintas áreas de la biblioteca, sin hacer caso omiso de los resultados fidedignos arrojados por cada uno de los usuarios que fueron encuestado.

Por último se presenta un acercamiento a la matriz FODA, en la cual se plantean las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas de la biblioteca FOM, para un mejoramiento. Para realizar una matriz más completa es necesario realizar una evaluación integral, que permita identificar todas la fortalezas y debilidades de los procesos y servicios de la biblioteca.

Factores	Fortalezas	Debilidades
Internos	<p>Personal atento</p> <p>Mobiliario adecuado</p> <p>Equipos suficientes y actualizados</p> <p>Horario de atención continuo</p>	<p>Falta de equipo habilitado</p> <p>Falta de personal</p> <p>Poca o nula capacitación del personal</p> <p>Infraestructura</p> <p>Reducción de espacios</p> <p>Material desactualizado</p> <p>Contrastar catálogo en línea con estantería</p> <p>Horario limitado en cuanto a publicaciones periódicas</p> <p>Organización de las áreas de lectura individual y trabajo colectivo.</p>
	Oportunidades	Amenazas
Externos	<p>Promoción de los servicios y área de recursos continuos</p> <p>Incorporación de personal profesional en el área</p> <p>Capacitación del personal</p> <p>Adquisición de material actualizado</p> <p>Llevar a cabo el derecho de autor intelectual</p> <p>Integración de nuevas tecnologías dentro servicios</p> <p>Recursos de Open Access</p> <p>Recursos humanos suficientes si la biblioteca se convierte en un laboratorio para estancia profesional y servicio social</p>	<p>Falta de presupuesto</p> <p>Poco interés de las autoridades</p> <p>Condiciones climáticas internas y no controladas</p> <p>Maltrato de documentos durante el fotocopiado</p>

BIBLIOGRAFÍA

1. ACEVES JIMÉNEZ, Ricardo. “La biblioteca electrónica y la sociedad virtual: volver a inventar la biblioteca”. En: *MEGÁN WALSH, José Antonio Coord. Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Madrid: Complutense, 2001.
2. ALMANZA MORALES, José Luis. “El desarrollo de las colecciones en las bibliotecas mexicanas”. En: *La bibliotecología en el México actual y sus tendencias: libro conmemorativo de los 25 años de la Dirección General de Bibliotecas*. México: UNAM, 1992.
3. ALONSO AREVALO, Julio, et al. “La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación”. En: *Seminario indicadores en la universidad, información y decisiones*. [en línea]. León, junio 1999. [Consulta: 21 junio 2009]. Disponible en Internet: <http://eprints.rclis.org/archive/00000492/01/Indicadores.pdf>
4. AÑORVE GUILLÉN, Martha Alicia. *Las bibliotecas de universidades oficiales de la república mexicana y las normas ABIESI*. México: UNAM, 1988. 40p.
5. AÑORVE AGUIRRE, Alejandro Cuauhtémoc y RAMÍREZ DELGADO, Norma Alicia. “Servicios bibliotecarios y archivísticos de la ENBA: una respuesta a la necesidad de modernización institucional”. En: *Bibliotecas y Archivos*. vol.1, no.2, mayo–agosto 1996. p. 3–19

6. ARELLANO RODRÍGUEZ, Jorge Alberto. *Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior de México*. México: SEP, ENBA, 2000. 97 p.
7. ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. *Biblioteca Francisco Orozco Muñoz: propuesta de gestión de calidad y evaluación*. [en línea]. México. 2003. [Consulta: 16 junio 2009]. Disponible en: http://eprints.rclis.org/14466/1/Biblioteca_Francisco_Orozco_Mu%C3%B1oz.pdf
8. ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. México: Alfagrama; CNB; Library Outsourcing Service, 2006. 128 p.
9. ARRIOLA NAVARRETE, Óscar, PÉREZ PAZ, Nahúm y AÑORVE AGUIRRE, Alejandro Cuauhtémoc. "La Escuela Nacional de Biblioteconomía Archivonomía y la educación bibliotecaria". En: *El bibliotecario*. Año 4, no. 38 (Agosto 2004), p. 17-21.
10. ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. "Referencia virtual: un nuevo reto para las bibliotecas". [en línea]. En: *Biblioteca Universitaria: Revista de la DGB de la UNAM*. Nueva Época, vol.10, no. 2, julio-diciembre de 2009. pp.138-152. [Consulta: 12 marzo 2009]. Disponible en Internet: http://eprints.rclis.org/12911/1/referencia_virtual_RBU.pdf
11. ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. "Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas". [en línea]. En: *Biblioteca universitaria: revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM*. Nueva época, vol.11, no.2, julio-diciembre de 2008. pp. 99-114 [Consulta: 9 junio 2009] Disponible en Internet: <http://eprints.rclis.org/15518/2/2008.Arriola.evaluacion.bibliotecas.pdf>

12. ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. "Una caracterización de la biblioteca universitaria actual". En: *Revista CODICE*. Vol. 5, No. 1 (Jul-Dic 2009). p. 113-131
13. ASOCIACIÓN DE BIBLIOTECARIOS DE INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA SUPERIOR E INVESTIGACIÓN. *Normas para bibliotecas universitarias*. México: ABIESI, 1980. 35 p.
14. BARQUET, Concepción. "Evaluación de la ENBA, su papel en el Sistema Educativo Nacional". En: *Bibliotecas y Archivos*. 1985, no.16. p. 35-49
15. *Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas*. Tomo I, no. 2, Nov. – Dic. México, 1953.
16. *Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas*. Tomo IV no. 16-21, Abril – Sep. 1960,
17. CALVA GONZÁLEZ, Juan. *La bibliotecología en el México actual y sus tendencias*. México: UNAM, 1992. 338 p.
18. CAMACHO CAMPOS, Carmelo Carlos. *Evaluación de la efectividad de los servicios bibliotecarios en el Centro de Información Tecnológica Industrial LANFI*. México: El autor, 1993. 135 p.
19. CASTILLO DE SAINZ, Teresita. "Reflexiones sobre la evaluación de bibliotecas universitarias en México". En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* (16a.: 1985: Pachuca). Memorias. México: AMBAC, 1986. p. 227-232.
20. CHRISTENSEN, Howard B. *Estadística paso a paso*. México: Editorial Trillas, 1997. 682 p.

21. COLMENARES D., Oscar A. y SAAVEDRA T., José L. *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. vol.6, no.4 (oct.-dic. 2007). Buenos Aires: Técnica Administrativa. [en línea]. [Consulta: 9 septiembre 2009]. Disponible en Internet: <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
22. CONSEJO NACIONAL PARA ASUNTOS BIBLIOTECARIOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación. Guadalajara: CONPAB-IES, 2005. 46 p.
23. CONTRERAS CONTRERAS, Fortunato. "Medición, evaluación y acreditación de la calidad de los servicios en las unidades de información". En: *Bibliodocencia: Revista de Profesores de Bibliotecología*. [en línea] no. 8. 2005. pp. 1-7. [Consulta: 21 junio 2009]. Disponible en Internet: http://eprints.rclis.org/5289/1/8_6.pdf
24. CRUZ RIVAS, Miguel Ángel. "La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía en el umbral del nuevo milenio". En: *Bibliotecas y Archivos*. vol.2, no.1, enero-abril 2000. p. 5-30.
25. DAVIS, MaShana. *LibQual+Charting Library Service Quality: procedures manual*. [en línea] 2006 [Consulta: 25 junio 2009]. Disponible en Internet: <http://unicornio.sep.gob.mx/complementaria/DE658.pdf>
26. DELGADO TORRES, Nora A. *Evaluación de la eficiencia en bibliotecas. Investigación Bibliotecológica*. [en línea] vol.12, no.24 (ene.-jun. 1998). p. 57-80 [Consulta: 21 junio 2009]. Disponible en Internet: <http://www.ejournal.unam.mx/iibiblio/vol12-24/IBI02406.pdf>

27. DE LOS SANTOS, Sergio, OSIO; Francisco y VILARDELL, Celia. *Calculadora del tamaño de la muestra*. [en línea]. [Consulta: 3 septiembre 2009]. Disponible en Internet: http://www.elosiodelosantos.com/calculadoras/tamanyio_muestra.htm
28. DUARTE BARRIONUEVO, Miguel. *La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias*. Cádiz: Universidad, 1999. 81 p.
29. DURÁN SOLÍS, Leonel. "XL aniversario de la Escuela Nacional de Bibliotecarios". En: *Bibliotecas y Archivos*, México, 1985, no. 16.
30. Encuentro de Bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México (3: 1984: México). Evaluación de recursos y servicios, evaluación de procesos y sistemas: perspectivas de cambio. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1985. 550 p. Memoria del tercer encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México, 5, 6 Y 7 de Noviembre de 1984.
31. ESCOBAR BARRIOS, Andrea. *La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía: esbozo histórico a sesenta años de su fundación*. México: SEP, ENBA, 2007. 82 p.
32. ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA. *Biblioteca*. [en línea]. [Consulta: 20 junio 2009]. Disponible en Internet: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol12-24/IBI02406.pdf>
33. ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA. *Control escolar*. [en línea]. [Consulta: 22 julio 2009]. Disponible en Internet: <http://www.enba.sep.gob.mx/New800X600/control escolar/indexcontrolesc.htm>

34. ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA. *El manual del estudiante*. México. 2004. 56 p.
35. ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA. *Manual de calidad*. México: ENBA, 2004.
36. ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA. *Reglamento*. [en línea]. [Consulta: 22 julio 2009]. Disponible en Internet: http://www.enba.sep.gob.mx/New800X600/Reglamentos/Reglam_Servicios_Bibliotecarios_2008_definitivo_29_09_2008.pdf
37. "Evaluación de uso de la colección y satisfacción de usuarios de la Biblioteca Samuel Ramos de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM: estudio comparativo de los Colegios de Letras Hispánicas y Pedagogía". En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* (16a.: 1985: Pachuca). *Memorias*. México: AMBAC. 1986. p. 101-129
38. FERRER TORRENS, Adelaida y REY MARTÍN, Carina. *Aplicación de LIBQUAL+ en el CRAI de la Universidad de Barcelona*. [en línea]. Barcelona: Universidad de Barcelona. [Consulta: 9 mayo 2009]. Disponible en Internet: <http://www.recercat.net/bitstream/2072/1497/1/libqual.pdf>
39. FUENTES, Juan José. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón: Trea, 1999. 237 p.
40. GARZA MERCADO, Ario. *Función y forma de la biblioteca universitaria*. 2ª. ed. México: El Colegio de México, 1984. 194 p.

41. GASCA DANIEL, Catalina. *Evaluación de los servicios de una biblioteca universitaria especializada en el área de ciencias sociales y administrativas del IPN*. México: El autor, 2008. Documento electrónico. Tesis (Master en gestión de la información) – Universidad de La Habana.
42. GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. *Biblioteconomía: conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. Murcia: DM, 1999. 349 p.
43. GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. *Gestión de bibliotecas*. Murcia: Universidad de Murcia. 2002. 342 p.
44. GORDILLO GORDILLO, Roberto. "Balance de XV años: palabras por el profesor Roberto A. Gordillo, director de la Escuela". En: *Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas*. Abril – Sep. 1960, Tomo IV, no. 16-21, p. 19-25
45. GRANADOS XOLALPA, Eleazar, MENDOZA BENÍTEZ, Luz María. *Manual de información básica en bibliotecología*. México: UNAM, 1995. 191 p.
46. JARAMILLO, Orlanda. *La biblioteca universitaria: autoevaluación y acreditación*. En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*. vol.21, no.2, jul.-dic. 1998. p. 49-60
47. JÁTIVA MIRALLES, Victoria y GALLO LEÓN, José Pablo. *LIBQUAL+™: Evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario*. [en línea] [Consulta: 9 mayo 2009]. Disponible en Internet: http://docs.google.com/gview?a=v&q=cache:-vKMkfo2kEcJ:www.rebiun.org/export/docReb/libqual_evaluacion.pdf+M.%C2%AA+VICTORIA+J%C3%81TIVA+MIRALLES+Y+JOS%C3%89+PABLO+GALLO+LE%C3%93N&hl=es&gl=mx

48. KYRILLIDOU, Martha. *Your LibQUAL+® Community: A Results Meeting; Statistics and Service Quality Programs Association of Research Libraries*. American Library Association (ALA) Annual Conference, [en línea] 2007 [Consulta: 9 septiembre 2009]. Disponible en Internet: www.libqual.com/documents/admin/ResultsMeeting1.ppt
49. LANCASTER, Frederick Wilfrid. *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD, 1996. 374 p.
50. LANCASTER, Frederick Wilfrid. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas. 1983. 447 p.
51. LIBQUAL. LibQUAL+: Charting Library service quality. [en línea]. Estados Unidos: Association of Research Libraries. [en línea]. [Consulta: 9 septiembre 2009]. Disponible en Internet: <http://www.LibQUAL.org>
52. LICEA DE ARENAS, Judith. *Servicios que proporcionan las bibliotecas*. México: Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco. Folletos; 3. 1980. p. 7
53. MAGALONI DE BUSTAMANTE, Ana María. *Los servicios de información del Instituto Mexicano del Cemento y del Concreto: diagnóstico, evaluación y recomendaciones*. México: UNAM 1975 Anuario de bibliotecología archivología e informática, Ep.3 Año 4
54. MANO GONZÁLEZ, Marta de la. *Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias*. Revista Española de Documentación Científica. vol.21, no.2 (abr.-jun. 1998). Madrid: CINDOC, CSIC, 1998. p. 174-197

55. MARTÍNEZ DE SOUSA, José. Diccionario de bibliología y ciencias afines. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989. 961 p.
56. MELNIK, Diana y PEREIRA, María Elina. *Bases para la administración de bibliotecas: Organización y servicios*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. 208 p.
57. MENDOZA GUILLÉN, Gabriela. *El proceso de trabajo participativo en la planeación de la evaluación de bibliotecas universitarias: estudio de caso SUBA-UACH*. México: El autor, 2007. 123 p. Tesis (Maestría en Bibliotecología) -- El Colegio de México, Biblioteca Daniel Cosío Villegas.
58. MERLO VEGA, José Antonio. "Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias". En: Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas, [en línea] abril – junio 1998, vol. 49, no. 2. [Consulta: 8 noviembre 2008]. Disponible en Internet: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/bibuniv.pdf>
59. ORERA ORERA, Luisa. *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996. 407 p.
60. OROZCO AGUIRRE, Aurelia. *Mesa redonda: evaluación de los servicios bibliotecarios*. Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (11a.: 1980 : Cd. México). Memorias. México: AMBAC, 1980. p. 279-302
61. PAGAZA GARCÍA, Rafael. *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior*. México: UNAM, 1989. 84 p.
62. *Pautas para el establecimiento y la evaluación de los servicios de Difusión Selectiva de Información*. París: Unesco, 1980. 76 p.

63. POLL, Roswitha. *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. Madrid: ANABAD, 1998. 209 p.
64. *Recursos de interés bibliotecario*. [en línea]. [Consulta: 17 marzo 2009]. Disponible en Internet: <http://www.felixherreradiez.com/glos.htm>
65. RUIZ VACA, Jorge Octavio. *LibQual: una prospectiva para evaluar la calidad de los servicios en las bibliotecas mexicanas*. México: El autor, 2004. 97 p. Tesis (Lic. en Biblioteconomía) -- Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.
66. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Direcciones Generales: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Organigrama. [en línea]. México: SEP, SES, 2007. [Consulta: 27 julio 2009]. Disponible en Internet: http://ses4.sep.gob.mx/wb/ses/organigrama_enba
67. SPIEGEL, Murray R. y Stephens, Larry J. *Estadística*. 3ra ed. México: Mc Graw Hill, 2001. 138 p.
68. TABA, Hilda. *Elaboración del currículo: teoría y práctica*. México; Buenos Aires: Centro Regional de Ayuda Técnica, 1974. 662 p.
69. VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo, et al. *Guía de servicios de la biblioteca universitaria*. México: ENBA, 1994. 101 p.
70. WILSON, Louis R. y TAUBER, Maurice F. *La biblioteca universitaria: su organización, administración y funciones*. Washington: Unión Panamericana, 1963. 389 p.

ANEXO 1. CUESTIONARIO



PERCEPCIONES SOBRE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA “FRANCISCO OROZCO MUÑOZ”

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

[illegible]

2.- Sexo

Masculino	Femenino
()	()

3.- Usuario	Estudiante	Docente	Personal de Apoyo	Funcionarios
	()	()	()	()

4.- Disciplina

Biblioteconomía	Archivonomía
()	()

PRIMERA SECCIÓN

Marque con una cruz el punto de la escala que mejor califique, según lo que usted ha experimentado o ha percibido, el rasgo o aspecto de los servicios de la biblioteca que describe cada enunciado.

	Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo
1.- Los empleados de la biblioteca le inspiran confianza	()	()	()	()
2.- El ambiente físico de la biblioteca le invita al estudio y al aprendizaje	()	()	()	()
3.- La biblioteca le proporciona atención personalizada	()	()	()	()
4.- Los empleados son corteses	()	()	()	()
5.- El personal de la biblioteca es suficiente para proporcionar el servicio	()	()	()	()
6.- La biblioteca le proporciona oportunamente los materiales impresos que le requiere	()	()	()	()
7.- El ambiente es suficientemente tranquilo como para concentrarse en actividades individuales	()	()	()	()
8.- El personal atiende rápidamente sus dudas y peticiones	()	()	()	()
9.- La biblioteca es suficientemente confortable para la realización de sus actividades	()	()	()	()
10.- Los empleados le atienden siempre con buena disposición	()	()	()	()
11.- La Biblioteca cuenta con equipo adecuado que le permite tener fácil acceso a la información que requiere	()	()	()	()
12.- La Biblioteca cuenta con el equipo suficiente para hacer la consulta del catálogo	()	()	()	()
13.- El personal de la Biblioteca comprende bien sus necesidades de información	()	()	()	()
14.- La biblioteca cuenta con herramientas de fácil uso que le permiten localizar y tener acceso a la información por si mismo	()	()	()	()
15.- La Biblioteca es un espacio para su actualización	()	()	()	()
16.- El personal de la Biblioteca muestra voluntad para ayudar a los usuarios	()	()	()	()
17.- La organización de la Biblioteca le permite su uso independiente	()	()	()	()
18.- La Biblioteca cuenta con las colecciones de revistas que necesita para su actualización y/o trabajo	()	()	()	()
19.- La Biblioteca dispone de espacios adecuados para el trabajo académico en grupo	()	()	()	()
20.- El personal de la Biblioteca es fiable para resolver los problemas de los usuarios	()	()	()	()
21.- La Biblioteca le permite mantenerse al día en los desarrollos de su especialidad	()	()	()	()
22.- La Biblioteca le ayuda a avanzar en sus labores	()	()	()	()
23.- La Biblioteca le permite ser más eficiente para el logro de sus metas académicas	()	()	()	()

- 24.- La Biblioteca le ayuda a distinguir entre la información confiable y la que no lo es () () () ()
- 25.- La Biblioteca procura que sus usuarios tengan oportunidades para desarrollar sus habilidades de obtención de información () () () ()
- 26.- La Biblioteca mantiene un sistema de reproducción de documentos adecuado () () () ()

SEGUNDA SECCIÓN

Marque en la escala que se proporciona, la calificación que mejor corresponda a su respuesta.

0 (muy insatisfecho) 10 (muy satisfecho)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 27.- En términos generales ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con la manera en que lo atienden en la Biblioteca?
- | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
- 28.- En términos generales ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el apoyo que la Biblioteca le da para resolver sus necesidades académicas?
- | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
- 29.- ¿Qué calificación asignaría a la calidad del servicio que proporciona la biblioteca?
- | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
- 30.- ¿Qué calificación asignaría al horario de atención que mantiene la biblioteca al proporcionar sus servicios (publicaciones periódicas, préstamo y consulta)?
- | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

TERCERA SECCIÓN

Elija la opción que mejor responda a cada pregunta:

Diario Semanal Mensual Semestral Nunca

- 31.- ¿Con qué frecuencia utiliza las fuentes de información de la biblioteca? () () () () ()
- 32.- ¿Con qué frecuencia utiliza fuentes de información a través de la página electrónica de la biblioteca? () () () () ()
- 33.- ¿Con qué frecuencia utiliza buscadores como Yahoo o Google u otros buscadores o portales que no pertenecen a una biblioteca? () () () () ()

Comentarios

Se agradece su colaboración.

ANEXO 2. CARTAS

México, D.F. a 24 de septiembre del 2009

Gabriela Hernández Bravo
Control Escolar
PRESENTE

Estimada Gabriela:

Por este conducto me permito solicitarle de la manera más atenta me pueda proporcionar información relativa al número de estudiantes inscritos en el semestre 2010-I en la Escuela, desglosada de ser posible de la siguiente manera:

Estudiantes

- ◆ Biblioteconomía
 - ☞ Turno matutino
 - ☞ Turno Vespertino
- ◆ Archivonomía
 - ☞ Turno matutino
 - ☞ Turno Vespertino

El objetivo de contar con esta información es incluirla en el trabajo recepcional de la alumna Norma Beatriz Barajas Caballero, el cual está orientado a realizar una evaluación de los servicios de la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz y es necesario conocer el total de alumnos de estos semestres inscritos en la escuela, ya que éstos son usuarios potenciales de la Biblioteca y es indispensable saber estas cifras para formular la muestra.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,



Mtro. Oscar Arriola Navarrete
Profesor Titular "A" de Tiempo Completo
Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía

C.c.p. Lic. Luz María Noguez Monroy

México, D.F. a 31 de julio del 2009

Lic. Lorenza Remigio Marcial
Subdirectora de Servicios Bibliotecarios y Archivísticos de la ENBA
PRESENTE

Estimada Lic. Remigio:

Por este conducto me permito solicitarle de la manera más atenta me pueda proporcionar información relativa al número de usuarios registrados en la biblioteca, desglosada de ser posible de la siguiente manera:

- ☞ Estudiantes
- ☞ Docentes
- ☞ Directivos
- ☞ Personal de Apoyo a la Educación

El objetivo de contar con esta información es incluirla en el trabajo recepcional de la alumna Norma Beatriz Barajas Caballero, el cual está orientado a realizar una evaluación de los servicios de la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz y es necesario conocer el total de usuarios registrados, ya que éstos son usuarios reales que hacen uso de los servicios de la Biblioteca y es indispensable saber estas cifras para formular la muestra.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,



Mtro. Oscar Arriola Navarrete
Profesor Titular "A" de Tiempo Completo
Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía

México, D.F. a 18 de agosto del 2009

Lic. Luz María Flores Guerrero
Subdirectora Administrativa de la ENBA
PRESENTE

Estimada Lic. Flores:

Por este conducto me permito solicitarle de la manera más atenta me pueda proporcionar información relativa al número de funcionarios y personal de apoyo a la educación que laboran en la Escuela, desglosada de ser posible de la siguiente manera:

Funcionarios

- ◆ Director
- ◆ Subdirectores
- ◆ Jefes de departamento
- ◆ Coordinadores

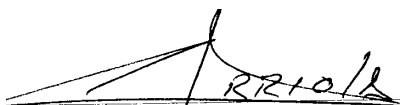
Personal de apoyo a la educación

- ◆ Turno matutino
- ◆ Turno vespertino

El objetivo de contar con esta información es incluirla en el trabajo recepcional de la alumna Norma Beatriz Barajas Caballero, el cual está orientado a realizar una evaluación de los servicios de la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz y es necesario conocer el total de funcionarios y personal de apoyo a la educación que laboran en la escuela, ya que éstos son usuarios potenciales de la Biblioteca y es indispensable saber estas cifras para plantear la muestra.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,



Mtro. Oscar Arriola Navarrete
Profesor Titular "A" de Tiempo Completo
Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía